

**IMPLEMENTASI PROGRAM JUMPA ARTIS  
(JEMPUT BOLA PELAYANAN GRATIS) DI  
KECAMATAN SEDATI**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**Diana Eka Agustina**

**19131121041**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA**

**Tahun 2023**

**IMPLEMENTASI PROGRAM JUMPA ARTIS (JEMPUT BOLA  
PELAYANAN GRATIS) DI KECAMATAN SEDATI**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Pada Program  
Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disusun Oleh:

**Diana Eka Agustina**  
NIM. 19131121041

**Dosen Pembimbing I:**

Dra. Tri Prasetijowati, M.Si.  
NIDN : 0727076701

**Dosen Pembimbing II :**

Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP.  
NIDN : 0723059004

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA  
2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN

### **Peran Komunikasi Organisasi Dalam Menunjang Pelayanan Publik Khususnya Fungsi Informatif Di Kecamatan Sedati**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Administrasi Publik Universitas Bhayangkara Surabaya**

Disusun oleh :

**DIANA EKA AGUSTINA**  
**1913121041**

Diperiksa dan disetujui oleh

Pembimbing I



**Dra. Tri Prasetjowati, M.Si.**  
**NIDN : 0727076701**

Pembimbing II



**Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP.**  
**NIDN : 0723059004**

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Administrasi Publik



**Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP.**  
**NIDN : 0723059004**

## LEMBAR PENGESAHAN

### Implementasi Program Jumpa Artis ( jemput bola pelayanan gratis ) di Kecamatan Sedati

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Administrasi Publik Universitas Bhayangkara Surabaya

Disusun oleh :

**DIANA EKA AGUSTINA**

**1913121041**

Tanggal Ujian : 26 Juni 2023

Periode Wisuda :

Dosen Pembimbing

Pembimbing I



**Dra. Tri Prasetyowati, M.Si.**

**NIDN : 0727076701**

Pembimbing II



**Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP.**

**NIDN : 0723059004**

Disetujui oleh Tim Penguji Skripsi

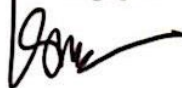
Penguji I



**Dra. Tri Prasetyowati, M.Si.**

**NIDN : 0727076701**

Penguji II



**Ismail, S.Sos., M.Si.**

**NIDN : 8847501019**

Penguji III



**Dr. Susi Ratnawati, S.Sos., M.M.**

**NIDN : 0717117001**

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**Dra. Tri Prasetyowati, M.Si.**  
**NIDN : 0727076701**

Menyetujui,  
Ketua Program Studi Administrasi Publik



**Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP.**

**NIDN : 0723059004**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : DIANA EKA AGUSTINA  
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 18 Agustus 1999  
NIM : 1913121041  
Fakultas / Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi dengan judul "IMPLEMENTASI PROGRAM JUMPA ARTIS ( JEMPUT BOLA PELAYANAN GRATIS )DI KECAMATAN SEDATI" beserta seluruh isinya adalah karya saya sendiri dan bukan merupakan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini maka saya siap menanggung segala bentuk resiko/sanksi yang berlaku.

Surabaya,  
Yang Membuat Pernyataan



## **MOTTO**

**“Janganlah takut jatuh, karena yang tidak pernah memanjatlah yang tidak pernah jatuh”  
(Buya Hamka)**

**“Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia.”  
(HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutn)**

“Jangan ingin terus berada dalam sorak tepuk tangan, sesekali jadilah alasan untuk orang bertepuk tangan.”

“Setengah dari kecantikanmu adalah Akhlak. Setengahnya lagi adalah Kecerdasanmu.”

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Implementasi Program Jumpa Artis (Jemput Bola Pelayanan Gratis) di Kecamatan Sedati”

Skripsi ini merupakan salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Program Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Bhayangkara Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena penghargaan dan ucapan terima kasih penulis berikan kepada Ibu Dra. Tri Prasetijowati, M.Si., selaku pembimbing I dan Bapak Bagus Ananda Kurniawan, S.AP.,M.AP selaku pembimbing II yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini dan berkenan untuk meluangkan waktunya dalam membimbing dan memberikan petunjuk yang sangat berharga dari awal penulisan hingga selesainya skripsi ini. Serta ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Drs. Anton Setiadji, SH.,M.H selaku Rektor Universitas Bhayangkara Surabaya
2. Ibu Dra. Tri Prasetijowati, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya sekaligus dosen pembimbing I
3. Bapak Bagus Ananda Kurniawan, S.AP.,M.AP selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya sekaligus dosen pembimbing II
4. Segenap Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya
5. Seluruh staf Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya
6. Bapak Drs. Abu Dardak, S.Sos, M.Si selaku Camat Sedati yang memberikan izin dan mendukung penyusunan skripsi ini

7. Bapak Suudin selaku Seksi Pembangunan Fisik yang selalu membantu dan menjadi narasumber yang baik
8. Ibu Lis Sunarlis selaku Seksi Pembangunan Fisik yang selalu membantu dan menjadi narasumber yang baik
9. Keluarga (ayah dan ibu) yang tiada henti selalu mendukung dan mendoakan
10. Teman-teman seperjuangan yang saling mendukung satu sama lain dan membantu dalam suka dan duka. Menjadi penyemangat dengan sedikit paksaan.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Surabaya, 09 Juni 2023

Penulis,



Diana Eka Agustina



**IMPLEMENTASI PROGRAM JUMPA ARTIS ( JEMPUT BOLA  
PELAYANAN GRATIS ) DI KECAMATAN SEDATI**

Diana Eka Agustina

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Bhayangkara Surabaya

[dianaeka0899@gmail.com](mailto:dianaeka0899@gmail.com)

**ABSTRAK**

Kecamatan Sedati Salah satu kecamatan terluas di Kabupaten Sidoarjo. Kecamatan yang terdiri dari 16 desa ini memiliki luas 79 km<sup>2</sup> . Program yang diciptakan Kecamatan Sedati Sidoarjo yaitu JUMPA ARTIS (Jemput Bola Pelayanan Gratis). Implementasi program tersebut baru di ciptakan oleh Kecamatan Sedati bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan juga mempermudah dan mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang ada di Kecamatan Sedati. Dengan adanya layanan KIA ( Kartu Identitas Anak ) dan juga layanan persyaratan pendaftaran pencari kerja (Prakerja) masyarakat merasa terbantu dalam memenuhi kebutuhannya. Jumpa Artis (Jemput Bola Pelayan Gratis) sebuah progrm dari kecamatan sedati yang memudahkan warga untuk mengakses permohonan tentang kependudukan yang ada di kecamatan sedati. Metode penelitian yang digunakan penulis yaitu metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrumen pengambilan sampel sumber data yang dilakukan secara *purposive sampling*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) di Kecamatan Sedati mempermudah pelayanan adminitrasi kependudukan dan pencatatan sipil masyarakat di Kecamatan Sedati dan sesuai dengan visi dan misinya. Program Jumpa Artis dikenalkan melalui sosialisasi dan juga memberikan informasi di media sosial, agar masyarakat mampu mengetahui informasi mengenai Jumpa Artis.

Kata Kunci : *Implementasi, Jumpa Artis, Purpose Sampling*

## **Abstract**

Sedati District One of the widest districts in Sidoarjo Regency. This district, which consists of 16 villages, has an area of 79 km<sup>2</sup>. The program created by Sedati Sidoarjo District is JUMPA ARTIS (Pick Up Free Service Balls). The implementation of this program was just created by the Sedati District with the aim of improving the quality of public services and also facilitating and accelerating the process of population administration and civil registration services in the Sedati District. With the existence of the KIA service (Child Identity Card) and also the job seeker registration requirements service (Prakerja) the community feels helped in fulfilling their needs. Meet Artis (Pick Up Free Service Balls), a program from the Sedati sub-district that makes it easier for residents to access applications regarding citizenship in the Sedati sub-district. The research method used by the author is a qualitative research method. The qualitative research method is a method based on the philosophy of postpositivism, used to examine the condition of natural objects, where the researcher is the instrument for sampling data sources by purposive sampling. The results of this study indicate that the implementation of the Meet Artist program (Pick Up Free Service Balls) in Sedati District facilitates population administration and civil registration services for the community in Sedati District and is in accordance with its vision and mission. The Meet Artists program was introduced through socialization and also providing information on social media, so that the public is able to find out information about Meet Artists.

**Keywords:** Implementation, Meet Artists, Purpose Sampling

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Definisi Konsep .....	9
1.6 Metode Penelitian .....	10
1.6.1 Lokasi Penelitian .....	10
1.6.2 Subjek/Objek Penelitian.....	11
1.6.3 Fokus Penelitian .....	11
1.6.4 Sumber Informasi.....	12
1.6.5 Teknik Pengumpulan Data.....	13
1.6.6 Teknik Analisa Data .....	14
1.6.7 Langkah – Langkah Penelitian.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	16
2.1 Penelitian Terdahulu .....	16

2.2 Kerangka Konseptual Penelitian .....	20
2.3 Landasan Teori.....	22
2.3.1 Implementasi program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) di Kecamatan Sedati.....	22
2.3.2 Faktor pendorong dan penghambat yang mempengaruhi implementasi program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ).....	30
2.3.3 Upaya yang dilakukan dalam mengimplementasikan program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) .....	34
<b>BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1 Gambaran Umum Kecamatan Sedati .....	39
3.1.1 Profil Kecamatan Sedati .....	39
3.1.2 Visi dan Misi Kecamatan Sedati.....	56
3.1.3 Struktur Organisasi .....	57
3.1.4 Tugas dan Fungsi.....	57
3.1.5 Layanan Servis yang ada di Kecamatan Sedati .....	58
<b>BAB IV ANALISIS DAN PENYAJIAN DATA .....</b>	<b>59</b>
4.1 Implementasi Program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) Di Kecamatan Sedati.....	65
4.1.1 Komunikasi.....	68
4.1.2 Sumber Daya.....	75
4.1.3 Disposisi.....	78
4.1.4 Struktur Birokrasi .....	83
4.2 Faktor pendorong dan penghambat yang mempengaruhi implementasi program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ).....	87
4.3 Upaya yang dilakukan dalam mengimplementasikan program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) .....	99
4.3.1 Sosialisasi.....	99
4.3.2 Koordinasi Rutin.....	103
4.3.3 Peningkatan Sarana dan Prasarana .....	106
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>109</b>

5.1 Kesimpulan .....	109
5.2 Saran .....	115
DAFTAR PUSTAKA .....	116
LAMPIRAN .....	118

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Lokasi Kecamatan Sedati .....	39
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Kecamatan Sedati .....	57
Gambar 4.1 Pelayanan Program Jumpa Artis oleh Pihak Kecamatan Sedati .....	66

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Langkah Penelitian.....	15
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3.1 Luas Wilayah Menurut Desa Di Kecamatan Sedati Tahun 2021 .....	42
Tabel 3.2 Tinggi Wilayah Di Atas Permukaan Laut (DPL) Menurut Desa Tahun 2021.....	43
Tabel 3.3 Jarak dari Desa ke Ibukota Kecamatan dan ke Ibukota Kabupaten Menurut Desa Tahun 2021 .....	44
Tabel 3.4 Banyaknya Curah Hujan dan Hari Hujan Menurut Bulan Tahun 2020 – 2021.....	45
Tabel 3.5 Banyaknya Rukun Warga (RW), Rukun Tetangga (RT) dan Kepala Keluarga (KK) Menurut Desa Tahun 2021 .....	46
Tabel 3.6 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin Hasil Registrasi Penduduk Pertengahan Tahun 2021.....	47
Tabel 3.7 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin Hasil Registrasi Penduduk Akhir Tahun 2021 .....	48
Tabel 3.8 Jumlah Penduduk Menurut Kewarganegaraan Menurut Desa Tahun 2021.....	49
Tabel 3.9 Banyaknya Kelahiran Menurut Jenis Kelamin Bayi Menurut Desa Tahun 2021.....	50
Tabel 3.10 Banyaknya Kelahiran Menurut Jenis Kelamin Bayi Setiap Bulan Tahun 2021.....	51

Tabel 3.11 Banyaknya Ibu Yang Melahirkan Menurut Tenaga Penolong dan Desa Tahun 2021.....	51
Tabel 3.12 Banyaknya Kelahiran Menurut Jenis Kelamin Menurut Desa Tahun 2021.....	52
Tabel 3.13 Banyaknya Kematian Menurut Jenis Kelamin Setiap Bulan Tahun 2021.....	53
Tabel 3.14 Banyaknya Pendatang Menurut Jenis Kelamin Menurut Desa Tahun 2021.....	53
Tabel 3.15 Banyaknya Pendatang Menurut Jenis Kelamin Setiap Bulan Tahun 2021.....	54
Tabel 3.16 Banyaknya Kepindahan Menurut Jenis Kelamin Menurut Desa Tahun 2021.....	55
Tabel 3.17 Banyaknya Kepindahan Menurut Jenis Kelamin Setiap Bulan Tahun 2021.....	55



## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	21
Bagan 4.1 Tim Penyedia Layanan .....	87

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	118
Lampiran 2 Surat Perizinan Penelitian.....	123
Lampiran 3 Kartu Bimbingan Skripsi.....	124
Lampiran 4 Dokumentasi.....	125

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Di negara- negara barat kini pelayanan publik bergerak berkembang begitu pesat, hingga di negara bekembang pun sudah menghadirkan inovasi-inovasi layanan baru seperti di negara Indonesia. Pemerintah juga bergantung pada sumber daya maupun teknologi sekarang dalam meningkatkan keefektifan dan keefisienan suatu inovasi. Sempat dilakukannya survei mengenai kepuasan pelayanan publik kepada masyarakat pada tahun 2020, dari survei tersebut mendapat data bahwa adanya persyaratan pelayanan publik sebesar 86,1% masyarakat menyetujui dan yang tidak menyetujui mengenai persyaratan tersebut sebesar 0,9%. Mengenai sistem, mekanisme maupun prosedur pelayanan mendapat persentase 94,4% masyarakat menyetujui dan 4,% tidak menyetujui. Waktu penyelesaian pelayanan mendapat persentase 85,2% menyetujui sedang kan yang tidak menyetujui sebesar 0,9%. Biaya atau tarif pelayanan yang diberikan mendapatkan presentase 92,6% masyarakat menyetujui mengenai biaya yang telah ditetapkan oleh setiap instansi dan 0,9% masyarakat yang tidak menyetujui. Mengenai penanganan pengaduan,saran,dan masukan pelayanan mendapat presentase 84,3% masyarakat setuju, 2,8% tidak menyetujui serta 1,9% masyarakat sangat tidak setuju.dapat disimpulkan bahwa setiap instansi pelayanan yang diberikan berbeda-beda. Maka dari itu diperlukannya survei

kepuasan terhadap masyarakat mengenai pelayanan publik. ( *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat 2020* )

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang buruk terjadi karena kurang siapnya aparat pemerintah dalam kemajuan tatanan globalisasi di bidang komunikasi, pengetahuan informasi, maupun sebuah investasi. Sebuah kondisi pelayanan yang buruk dapat mempengaruhi rasa kepercayaan masyarakat Indonesia kepada aparat pemerintahan. Dalam memberikan pelayanan publik nilai yang utama yaitu komunikasi, karena dengan berkomunikasi bagaimana kita bisa memenuhi kebutuhan sesuai dengan permintaan konsumen. Sebuah instansi/lembaga pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik memerlukan adanya inovasi pelayanan publik. Dalam meningkatkan sebuah inovasi pelayanan publik yang ideal yaitu bersumber dari budaya organisasi, yang mana berharap dapat berkembang dan berkelanjutan dalam meningkatkan pelayanan publik.

Tidak hanya memberikan layanan yang terbaik namun pelayanan publik juga memberikan pelayanan yang begitu cepat kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan syarat-syarat efektivitas, efisiensi, serta penghematan. Pelayanan publik yang berkualitas

merupakan suatu kebutuhan yang dimiliki oleh setiap warga negara dan pemerintah harus memberikan layanan yang terbaik untuk masyarakat luas (<https://nasional.kompas.com>). Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pelayanan maka pemerintah dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar memudahkan masyarakat dalam memenuhi sesuai kebutuhan mereka. Kualitas penyelenggaraan sebuah pelayanan publik sangat ditentukan oleh kualitas penyelenggara penyedia layanan. Pemerintah dapat menciptakan inovasi-inovasi baru dalam bidang pelayanan dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan dan sesuai dengan harapan masyarakat. Pada dasarnya masyarakat menginginkan mendapatkan pelayanan yang sama dari aparatur pemerintahan. Pada hakikatnya setiap masyarakat membutuhkan pelayanan, karena pelayanan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan individu maupun kelompok. Kebutuhan pelayanan publik yang dipenuhi oleh pemerintah dianggap sebagai tolok ukur kualitas kinerja dalam pemerintahan. Terkait sumber daya aparatur, sistem, serta paradigma pelayanan menjadi latar belakang suatu proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan demikian, pemerintah Indonesia belum menyadari bahwa memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat merupakan sebuah pengabdian. Pola pikir sebagian besar pemerintah Indonesia masih didominasi aspek pikiran dan perilaku yang ingin dilayani yang membuat proses peningkatan pelayanan publik yang berkualitas sering mengalami hambatan.

Pelayanan publik sering dilihat sebagai gambaran dari sebuah birokrasi pemerintah yang ada di Indonesia, karena sebuah pelayanan publik bersentuhan langsung dengan tuntutan masyarakat dan menempatkan masyarakat sebagai subjek dalam penyelenggaraan pemerintah Indonesia. Pelayanan publik merupakan pembaruan layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang yang sesuai dengan aturan pokok serta tata cara yang telah ditetapkan. Pada hakikatnya pelayanan diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang merupakan sebuah proses yang berlangsung secara rutin dan saling berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses tersebut dilakukan sehubungan dengan memenuhi kebutuhan antara penerima dan penyedia layanan. Pelayanan publik yang dikaitkan dengan pemerintah merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang disesuaikan berdasarkan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah sidoarjo terus meningkatkan pelayanan publik disetiap instansi. Terutama instansi yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat diharapkan tidak stagnan.dan mendorong OPD (Organisasi Perangkat Daerah) agar terus menciptakan inovasi untuk kemudahan pelayanan publik.Inovasi harus didukung dengan kinerja yang progresif dan profesional.Berbagai program pelayanan publik berhasil diciptakan Pemkab Sidoarjo. Tujuannya, tidak lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik

kepada masyarakat yang cepat, tepat dan transparan. Saking banyaknya inovasi pelayanan publik yang diciptakan menghantarkan Pemkab Sidoarjo meraih penghargaan Innovative Government Award (IGA) 2020 dari Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri). Tahun kemarin, Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) menjadi salah satu implementasi pelayanan publik terbaik Kabupaten Sidoarjo di ajang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik) 2021 yang diselenggarakan Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

Berbagai program berhasil diciptakan Pemerintah Desa Sedati Kabupaten Sidoarjo, baik program internal dalam memperbaiki pelayanan publik dalam inovasi pelayanan publik yang berdampak langsung ke masyarakat. Program ini merupakan salah satu wujud visi Camat di Kecamatan Sedati Sidoarjo. Pengimplementasian suatu program membutuhkan komitmen tinggi antara pimpinan dan para jajaran dibawahnya. Selain itu, komitmen yang kuat antar perangkat daerah satu dengan yang lainnya. Karena itu, Pemerintah Desa Sedati Kabupaten Sidoarjo mengingatkan kepada seluruh perangkat daerah untuk saling bekerjasama, berkolaborasi dan bersinergi. Program yang diciptakan Kecamatan Sedati Sidoarjo yaitu JUMPA ARTIS (Jemput Bola Pelayanan Gratis). Implementasi program tersebut baru diciptakan oleh Kecamatan Sedati bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan juga mempermudah dan mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang ada di Kecamatan Sedati. Dengan adanya layanan E-KTP, layanan KIA (Kartu Identitas Anak), dan juga layanan persyaratan pendaftaran pencari

kerja (Prakerja) masyarakat merasa terbantu dalam memenuhi kebutuhannya. Jemput Artis (Jemput Bola Pelayanan Gratis) sebuah program dari kecamatan sedati yang memudahkan warga untuk mengakses permohonan tentang kependudukan yang ada di kecamatan sedati. dalam program ini, kecamatan sedati akan menjadwalkan keliling desa jemput bola selama 2 minggu sekali, hal itu bisa dimanfaatkan oleh desa terkait sesuai dengan jadwal jemput artis untuk bisa melakukan pengajuan kependudukan dengan akses lebih cepat.

Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo memiliki komitmen kuat dalam meningkatkan pelayanan publik dan sudah melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan. Implementasi program tersebut dari disahkannya hingga saat ini sangat efektif. Pernyataan itu dapat dibuktikan diantaranya dengan terus-menerus melakukan pembenahan sarana prasarana, pemanfaatan teknologi informasi pelayanan publik, peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM), melakukan penyederhanaan prosedur pelayanan dan memberikan dukungan anggaran operasional pelayanan publik. Salah satu cara semua perangkat desa diwajibkan memiliki program dalam memberikan pelayanan publik ke masyarakat. Implementasi program ini diharapkan terus berlanjut dan berkembang, baik dari segi jumlah maupun jenisnya. Pemerintah memilih kecamatan sebagai ujung tombak penyelenggara pelayanan administrasi terdepan dengan tujuan agar pelayanan menjadi semakin dekat kepada masyarakat sehingga proses pelayanan berjalan secara efektif dan efisien. Program ini belum menyentuh pada lapisan masyarakat, karena tidak



semua masyarakat memanfaatkan program tersebut. Maka peneliti ingin mengetahui tingkat sosialisasinya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas mengenai Implementasi program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Artis ) di Kecamatan Sedati, penulis akan membahas mengenai :

1. Bagaimana implementasi program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) di Kecamatan Sedati
2. Apa faktor pendorong dan penghambat yang mempengaruhi implementasi program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) di Kecamatan Sedati
3. Apa saja upaya yang dilakukan Kecamatan Sedati dalam mengimplementasikan program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis )

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis) di Kecamatan Sedati
2. Untuk menganalisis faktor pendorong dan penghambat yang mempengaruhi implementasi program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) di Kecamatan Sedati

3. Untuk mengkaji upaya yang dilakukan Kecamatan Sedati dalam implementasi Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis )

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis : penelitian ini diharapkan untuk mampu memberikan kontribusi dalam memperkembangkan ilmu pengetahuan terutama mengenai pelayanan publik dengan membahas mengenai implementasi program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) di Kecamatan Sedati, dengan adanya program ini mampu membantu masyarakat dalam mendapat pelayanan dengan efektif dan praktis
2. Manfaat bagi Masyarakat : Hasil penelitian ini menjelaskan tentang program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) di Kecamatan Sedati yang dapat memberi pengetahuan untuk masyarakat luas bahwa Program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) ini dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dengan sangat efektif dan efisien. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi mahasiswa yang juga sedang meneliti tentang pelayanan publik.
3. Manfaat bagi Peneliti : Penelitian ini dapat menambah pengetahuan mengenai pelayanan publik di Kecamatan Sedati. Bila mana penulis juga paham mengenai pelayanan publik berupa program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ). Penulis juga dapat menyelesaikan penelitian sebagai Tugas Akhir masa kuliah. Dengan mengangkat tema tersebut

penulis dapat menyediakan referensi bagi penulis lainnya mengenai program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ).

4. Manfaat bagi Instansi : Sebagai bentuk masukan dan evaluasi untuk Instansi Kecamatan Sedati dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik yang berdampak baik dalam implementasi kebijakan program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ). Dapat juga dijadikan percontohan inovasi Instansi lainnya.

### **1.5 Definisi Konsep**

Implementasi program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Artis ) di Kecamatan Sedati. Implementasi merupakan sebuah upaya yang dilakukan Kecamatan Sedati dalam mencapai tujuannya. Salah satunya yaitu layanan program Jumpa Artis yang merupakan kepanjangan dari Jemput Bola Pelayanan Gratis yang dimana dalam pembahasan ini, membahas mengenai pelayanan yang ada di Kecamatan Sedati secara jemput bola. Program tersebut mampu membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan secara efektif, efisien, dan praktis. Masyarakat mampu menghemat tenaga, biaya, dan waktu. Program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) ini merupakan program baru yang di keluarkan instansi Kecamatan Sedati. Dengan adalanan program tersebut mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sedati.

## 1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan penulis yaitu metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrumen pengambilan sampel sumber data yang dilakukan secara *purposive sampling*. Metode penelitian kualitatif sering disebut sebagai metode penelitian naturalistic karena penelitiannya dilakukan dalam kondisi yang alamiah. metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna.

### 1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih penulis yaitu di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur dengan beralamatkan di Jl. Raya Pulungan No.1, Betro, Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. Kabupaten Sidoarjo menunjuk Kecamatan Sedati sebagai tempat penelitian mengenai Program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di Kecamatan Sedati. Maka dari itu penulis tertarik dalam meneliti program tersebut karena peneliti ingin mengetahui cara sosialisasi Kecamatan Sedati dalam memperkenalkan mengenai implementasi program JUMPA ARTIS (Jemput Bola Pelayanan Gratis). Layanan ini bertujuan untuk membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang mudah.

### **1.6.2 Subjek Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif, yang mana bersifat deskriptif yaitu penelitian ini berdasarkan fakta yang ada di lapangan. Menjelaskan mengenai kebijakan program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) dalam pelayanan E-KTP

Sumber informan yang akan menjelaskan pada penelitian ini yaitu orang-orang yang berkompetensi dalam bidang tersebut maupun mengawasi jalannya suatu implementasi program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) di Kecamatan sedati.

### **1.6.3 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini dibuat dengan tujuan agar dapat mempermudah penulis dalam melakukan penelitian dan tepat sasaran. Bilamana penulis memfokuskan suatu penelitian, penulis bisa mendapatkan informasi maupun data yang sesuai dengan yang penulis butuhkan. Adapun fokus pada penelitian ini yaitu :

1. Implementasi program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis )
  1. Komunikasi
  2. Sumber Daya
  3. Disposisi
  4. Struktur Birokrasi
2. Faktor pendorong dan penghambat yang mempengaruhi implementasi program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis )
  1. Faktor Pendorong :

1. Kebijakan
2. Faktor Penghambat :
  1. SDM
  2. Kurangnya Pengetahuan Masyarakat
  3. Sarana dan Prasarana
3. Upaya yang dilakukan Kecamatan Sedati dalam mengimplementasikan program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis )
  1. Sosialisasi
  2. Koordinasi Rutin
  3. Peningkatan Sarana dan Prasana

#### **1.6.4 Sumber Informasi**

Pemilihan informan sebagai sumber informasi untuk mendapatkan data yang dibutuhkan sesuai dengan fokus penelitian menggunakan teknik Purposive Sampling. *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2019). Data diperoleh dari para informan yang dianggap mengetahui mengenai fokus penelitian yang diteliti yaitu Implementasi Program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) di Kecamatan Sedati. Dalam melakukan penelitian, penulis mengeksplorasi sebuah jenis penelitian kualitatif yang saling berhubungan dengan masing-masing fokus penelitian yang sedang diamati.

Sumber informasi didapat melalui :

1. 2 (dua) Anggota Pengelola Data
2. Masyarakat ( 5 Orang )

### 1.6.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan sebuah cara yang bisa digunakan untuk pengumpulan data oleh peneliti. Teknik ini biasanya berupa abstrak dan tidak diwujudkan dalam benda, tetapi hanya dapat dilihat penggunaannya melalui: observasi, wawancara dokumentasi, dan lain-lain. Peneliti mampu menggunakan teknik penelitian tergantung dari masalah yang dihadapi atau yang diteliti.

#### 1. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2019:72), wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dari suatu topik tertentu. Teknik wawancara ini dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang dijawab langsung oleh narasumber. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif dimana melakukan wawancara sesuai dengan permasalahan penelitian yang ditujukan kepada sumber informan sebagai kevalidan suatu data yang akan dicantumkan di skripsi.

#### 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain ( Sugiyono, 2019:240). Penulis melakukan dokumentasi

pada saat pelaksanaan program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) di beberapa tempat yang diadakan oleh Kecamatan Sedati.

#### **1.6.6 Teknik Analisi Data**

Setelah data terkumpul dari hasil wawancara, maka langkah yang dilakukan selanjutnya adalah melakukan analisis data. Teknik analisis data adalah proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2019:335).

Analisis data kualitatif dimaksudkan untuk mencari pemahaman mendalam mengenai Implementasi Program JUMPA ARTIS ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) di Kecamatan Sedati yang diteliti sebagaimana Layanan JUMPA ARTIS tersebut dipahami dalam subjek penelitian.



### 1.6.7 Langkah-langkah Penelitian

**Tabel 1.1**  
**Langkah Penelitian**

NO	KEGIATAN	BULAN					
		1	2	3	4	5	6
1	Persiapan Penelitian						
2	Bimbingan Penelitian						
3	Wawancara Penelitian						
4	Pengolahan Data						
5	Analisis Data						
6	Penyusunan Laporan Skripsi						

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi acuan penulis saat melakukan penelitian. Sehingga akan mempermudah penulis dalam menganalisis penelitian ini dan dapat memperoleh banyak referensi. Selain itu, penelitian terdahulu sebagai data pendukung dalam permasalahan yang akan dibahas oleh penulis dan variabelnya berhubungan dengan penelitian yang dilaksanakan. Dalam hal ini, fokus penelitian terdahulu yang dijadikan acuan oleh penulis yaitu terkait dengan Implementasi program Jemput Bola Pelayan Artis ( Jemput Bola Pelayanan Artis ) di Kecamatan Sedati. Oleh karena itu, penulis melakukan pengkajian terhadap beberapa hasil penelitian berupa jurnal di internet. Inilah beberapa penelitian terdahulu yang akan dianalisis dan dideskripsikan oleh penulis, sebagai berikut:

Peneliti	Hasil Penelitian
Ulya Aprillia, 2019 Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan	Pelayanan akta kelahiran melalui program jemput bola telah terlaksana dengan baik namun belum maksimal. Hal ini dikarenakan kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap pelayanan jemput bola dalam penerbitan akta kelahiran serta kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan jemput bola. Sementara itu, upaya yang dilakukan yaitu dengan memberikan sosialisasi pembuatan akta kelahiran dengan meningkatkan sarana dan prasarana.

	<p>kepada Pemerintah Desa dan masyarakat mengajukan permohonan bantuan kepada Pemerintah Daerah untuk mendukung pelayanan</p>
<p>Putri Bunga Kasih, Hagia Harsanti. 2022</p> <p>Implementasi Program Jemput Bola Layanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah Provinsi Sulawesi Tenggara</p>	<p>Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) adalah salah satu dokumen penting yang dimiliki seseorang dan bukti sah bahwa seseorang penduduk telah terdaftar sebagai penduduk di wilayah tertentu dan berhak mendapatkan fasilitas pelayanan publik dari pemerintah. Akan tetapi, kurangnya kesadaran masyarakat Kabupaten Buton Tengah dalam kepemilikan e-KTP serta akses jarak menuju kantor yang sangat jauh dan susah ditempuh mengakibatkan banyak masyarakat yang belum memiliki e-KTP. Edward III dalam teori Agustino digunakan sebagai dasar analisis. Teori ini menguraikan empat dimensi implementasi: Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Kesimpulan yang dilihat dalam penelitian ini berdasarkan dari 4 dimensi yang penulis gunakan yaitu hampir keempat dimensi tersebut dapat dikatakan berhasil. Meskipun pada dimensi Komunikasi belum berjalan dengan baik. Namun tiga dimensi lainnya sudah berjalan baik</p>

<p>Moch Sahrul Dwi Setiawan, 2022</p> <p>Jemput Bola E-Ktp Di Kelurahan Barata Jaya Gubeng Surabaya</p>	<p>Jemput bola adalah suatu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan tujuan untuk mendekatkan pelayanan serta mempercepat pelayanan administrasi kependudukan. Layanan ini dilakukan dengan cara mendatangi lokasi seperti kecamatan atau desa. Selanjutnya, pemerintah kota dalam menyelesaikan kewajibannya sehari-hari, terutama yang berkaitan dengan pengenalan informasi dan data yang diperlukan, semakin diharapkan memiliki kerja keras dan kapasitas yang ideal untuk bekerja dalam pelaksanaan kewajiban pemerintah. Bagi masyarakat yang menginginkan layanan untuk rekam E-KTP dan berkebutuhan khusus silahkan mendaftarkan ke Disadmindukcapil dengan bawa copy KK. Perlu diperhatikan bahwa akta kelahiran dan juga KIA sangatlah penting bagi anak yang akan memasuki bangku sekolah karena berkas tersebut sangat dibutuhkan saat mendaftar dibangku sekolah.</p>
<p>Lolita Oktaviana, Dra. Meirinawati, M.AP. 2017</p> <p>Strategi Peningkatan Pelayanan Perekaman E-Ktp Melalui Pelayanan Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya</p>	<p>Dispendukcapil telah melaksanakan strategi dalam pelayanan jemput bola dengan cukup baik untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan perekaman E-KTP, dalam mewujudkan pelayanan yang maksimal Dispendukcapil menciptakan kondisi kerja yang sehat antar pegawai dan atasan yang dilakukan dengan sikap kekeluargaan antara pegawai dan atasan waktu menjalankan tugas. Sehingga pegawai akan merasa nyaman dengan kondisi kerja. Saran yang disampaikan dari peneliti terhadap Dispendukcapil yaitu peran pemimpin yang selalu ikut serta diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dalam jemput bola perekaman E-KTP, juga</p>

	<p>memperhatikan redward yang seharusnya bukan di nilai dari kepuasan pegawainya bisa juga dengan finansial yang di dapatkan, dan memberikan tambahan transportasi yang memadahi untuk perekaman E-KTP supaya semua masyarakat bisa terjangkau</p>
<p>Fausiah Arma, Husain Hamka, Juharni<sup>2</sup> (Arma, Hamka, and Juharni 2021)</p> <p>Peningkatan Pelayanan Ktp-Ektronik Melalui Inovasi Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai</p>	<p>Implementasi inovasi pelayanan KTP-eL diukur melalui prosedur pelayanan, produk pelayanan, waktu penyelesaian, biaya belayanan, dan kompetensi petugas pemberi layanan. Sedangkan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan pelayanan, dilakukan beberapa pendekatan yaitu: sumber daya manusia, anggaran, dan pendukung sistem. Pengembangan kelembagaan organisasi telah berjalan dengan banyaknya berbagai inovasi sehingga dengan inovasi tersebut nampak kemampuan lembaga mengefektifkan penggunaan sumber daya manusia serta keuangan yang tersedia. Dalam pelaksanaan inovasi tersebut dilihat dari prosedur, produk, waktu dan biaya serta kompetensi petugas sudah ada warna baru dalam pelayan publik terkhusus pelayanan KTP-eL . Walaupun masih perlu ditingkatkan seperti peningkatan SDM dalam bentuk pelatihan-pelatihan, anggaran yang memadai serta memperhatikan sarana dan prasarana yang dipakai petugas lapangan dalam memberikan pelayanan langsung ke masyarakat.</p>

## 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian

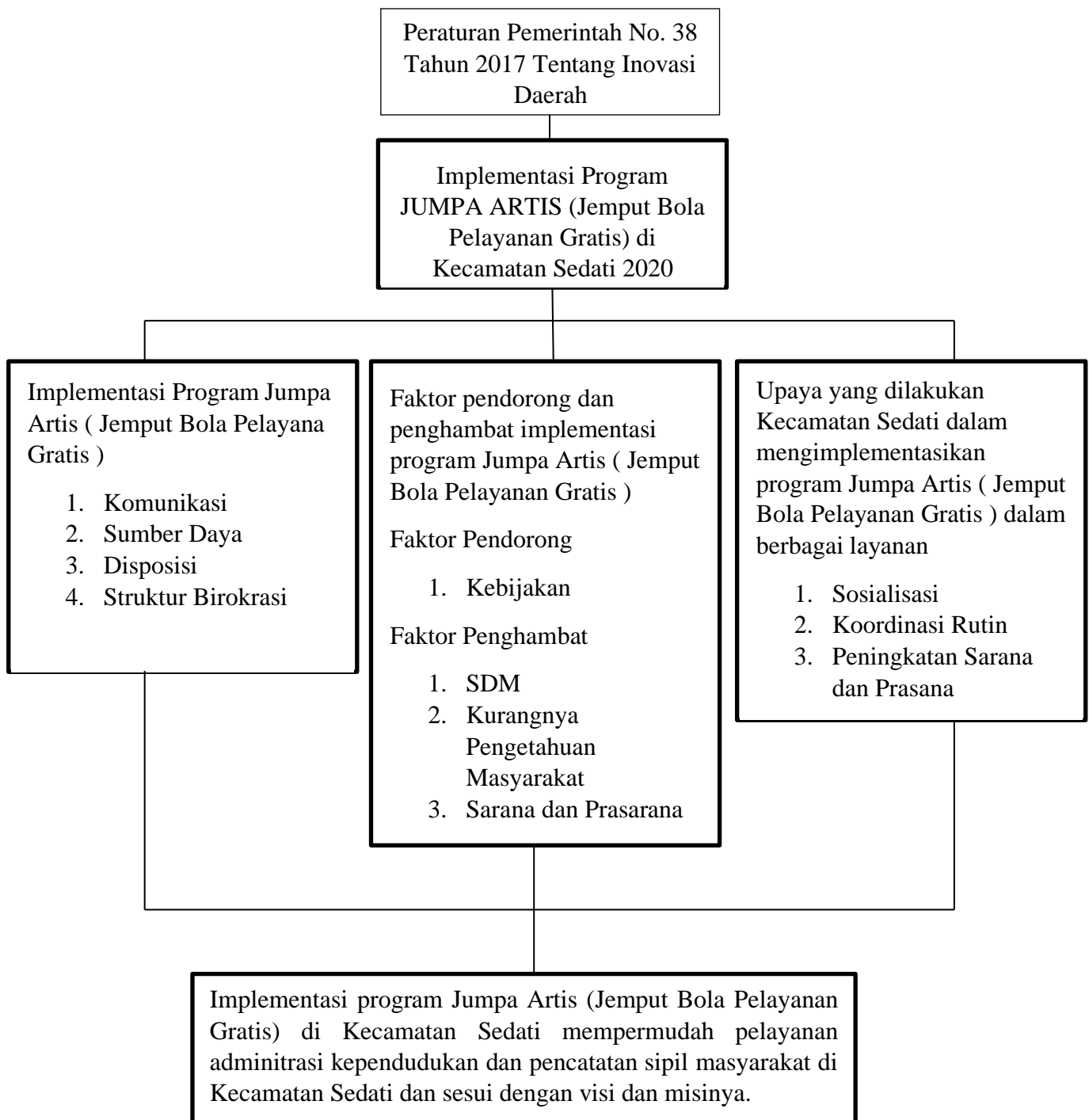
Kerangka konseptual adalah bagan yang menggambarkan suatu hubungan antar konsep yang akan dikembangkan. Kerangka konseptual bertujuan untuk mempermudah dalam melakukan penelitian agar penelitian lebih terarah sesuai dengan tujuan. Kerangka ini juga memiliki tujuan yaitu lebih memfokuskan objek yang akan diteliti. Dalam penelitian ini sebuah Implementasi Program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) di Kecamatan Sedati. Melalui rumusan masalah yang ada penulis dapat menyimpulkan permasalahan mengenai Implementasi Program Jumpa Artis (Jemput Bola Pelayanan Gratis) di Kecamatan Sedati.

Menurut Teori Edward III (Agustino, 2020), ada empat indikator implementasi yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Indikator tersebut akan menjelaskan mengenai implementasi. Penjelasan sesuai dengan rumusan permasalahan yaitu mengenai faktor pendukung dan penghambat implementasi kebijakan program Jumpa Artis (Jemput Bola Pelayanan Gratis ), untuk faktor pendukungnya yaitu Sumber Daya Manusia. Untuk faktor penghambatnya yaitu Sumber Daya Manusia, Kurangnya pengetahuan masyarakat, Sarana dan Prasarana. Masing- masing memiliki penjelasan yang berbeda. Dari faktor-faktor tersebut atau permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan administrasi melalui program Jumpa Artis (Jemput Bola Pelayanan Gratis) pasti ada upaya yang dilakukan oleh Kecamatan Sedati. Dari tiga permasalahan dapat diperoleh kesimpulan bahwa hasil program yang di ciptakan oleh Kecamatan Sedati

yang bernama Jumpa Artis (Jemput Bola Pelayanan Gratis) mampu membantu masyarakat dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan gratis dalam layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

### Bagan 2.1

#### Kerangka Konseptual Penelitian



## **2.3 Landasan Teori**

### **2.3.1 Implementasi program Jemput Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) di Kecamatan Sedati**

#### **1. Pengertian Implementasi**

Implementasi merupakan pelaksanaan dari apa yang telah diputuskan legislative atau para pengambil keputusan sehingga kurang berpengaruh. Padahal dalam kenyataan bahwa hebatnya suatu program atau kegiatan apabila itu tidak di realisasikan dengan baik dan benar maka program atau kegiatan itu menjadi sia-sia. Implementasi membutuhkan para pelaksana yang benar-benar jujur, memiliki kompetensi yang sesuai, komitmen yang tinggi untuk menghasilkan apa yang menjadi tujuannya, dan benar-benar memperhatikan rambu-rambu peraturan pemerintah yang berlaku. Implementasi ialah tahapan strategis yang dilakukan setelah adanya proses perumusan suatu kebijakan, dikarenakan pada tahap ini suatu kebijakan akan diuji, baik secara substantif maupun tingkat efektivitas penggunaannya. Implementasi yang bersifat kompleks menuntut adanya kerjasama banyak pihak. Ketika struktur birokrasi tidak kondusif terhadap implementasi suatu kebijakan, maka hal ini akan menyebabkan ketidakefektifan dan menghambat jalannya pelaksanaan kebijakan.

Konsep implementasi semakin marak dibicarakan seiring dengan banyaknya pakar yang memberikan kontribusi pemikiran tentang implementasi kebijakan sebagai salah satu tahap dari proses kebijakan. pernyataan Edwards III (1984: 1) bahwa tanpa implementasi yang efektif keputusan pembuat



kebijakan tidak akan berhasil dilaksanakan. Implementasi kebijakan merupakan aktivitas yang terlihat setelah dikeluarkan pengarahannya yang sah dari suatu kebijakan yang meliputi upaya mengelola input untuk menghasilkan output atau outcomes bagi masyarakat. Implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu. Proses implementasi baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah tersusun dan dana telah siap dan disalurkan untuk mencapai sasaran.

#### Tujuan Implementasi

1. Tujuan utama pelaksanaan adalah untuk mencapai suatu perencanaan yang matang, baik secara individu maupun secara tim.
2. Memeriksa dan mendokumentasikan prosedur dalam pelaksanaan rencana atau kebijakan.
3. Mencapai tujuan yang ingin dicapai dalam rencana atau kebijakan yang dirancang.
4. Untuk menentukan kapasitas masyarakat untuk melaksanakan kebijakan atau rencana sebagaimana dimaksud.
5. Untuk menentukan seberapa sukses suatu kebijakan atau rencana telah dirancang untuk meningkatkan atau meningkatkan kualitas

Implementasi menurut pendapat George C. Edward III (1990) dalam (Agustino, 2020) mengatakan ada 4 (empat) dimensi yang mempengaruhi keberhasilan suatu kebijakan sesuai tahapan kebijaksanaan yaitu:

### **1. Komunikasi.**

Menurut George C Edward III, variabel pertama yang mempengaruhi kesuksesan implementasi kebijakan yaitu komunikasi. Dimana komunikasi merupakan kegiatan dalam memberikan perintah, petunjuk maupun informasi kepada orang lain sebagai pendekatan dalam mengarahkan dan menggerakkan seseorang. Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui tujuan yang dikerjakan. Pengetahuan atas apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan apabila komunikasi berjalan dengan baik sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus ditransmisikan atau dikomunikasikan kepada bagian personalia yang tepat. Selain itu, kebijakan yang dikomunikasikan harus tepat, akurat, dan konsisten. Komunikasi diperlukan agar para pembuat keputusan dan para implementor akan semakin konsisten dalam melaksanakan setiap kebijakan yang akan diterapkan.

#### **Tujuan Komunikasi**

Tujuan berkomunikasi untuk mengubah sikap, pendapat, perilaku, dan sosial. Komunikasi dapat merubah sikap, pendapat, dan perilaku seseorang hingga sosial masyarakat seseorang sesuai dengan informasi yang disampaikan oleh pemberi informasi. Sehingga pada hakikatnya, komunikasi bertujuan menyampaikan suatu informasi yang dapat dimengerti

oleh orang lain. Informasi tersebut kemudian diharapkan menghasilkan umpan balik berupa perubahan positif dari si penerima informasi.

## **2. Sumber Daya.**

Sumber Daya adalah suatu nilai potensi yang dimiliki oleh suatu materi atau unsur tertentu dalam kehidupan. Sumber daya tidak selalu bersifat berwujud (*tangible*), tetapi juga tanwujud (*intangibile*). Variabel kedua yaitu sumber daya. Sumber daya, meskipun kebijakan tersebut telah dikomunikasikan dengan jelas, akan tetapi jika sumber daya yang dimiliki implementor kurang, maka impementasi tersebut tidak akan berjalan sebagaimana semestinya. Salah satu sumber daya yang dimaksud yaitu sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial. Walaupun isi kebijakan sudah dikomunisasikan secara jelas dan konsisten, tetapi implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan dengan efektif. sumberdaya tersebut dapat berwujud sumberdaya manusia, yakni kompetensi implementor, dan sumberdaya finansial. Sumberdaya adalah faktor pentik untuk implementasi kebijakan agar efektif.

## **3. Disposisi (Sikap Pelaksana)**

Disposisi, merupakan karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh implementor, seperti jujur, rendah hati, dan demokratis. Dalam menjalankan kebijakan, implementor harus memiliki disposisi baik seperti yang diharapkan pembuat kebijakan. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti

apayang diinginkan oleh pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif. apabila pelaksanaan suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya.

#### **4. Struktur Birokrasi.**

Tingkat keberhasilan implementasi kebijakan dapat dilihat dari struktur birokrasi. Jika struktur birokrasi tidak mendukung kebijakan yang telah ditetapkan, maka akan menyebabkan sejumlah sumber daya menjadi tidak efektif, yang pada akhirnya akan menimbulkan hambatan dalam implementasi kebijakan tersebut. Seorang pelaksana kebijakan mampu mengenal dan memahami apa yang akan dilakukan, mempunyai dorongan serta bantuan fasilitas untuk melakukannya. Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar. SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang, akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang, ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan menyebabkan sumber-sumber daya menjadi tidak efektif dan tidak termotivasi sehingga menghambat jalannya kebijakan. Birokrasi sebagai

pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakana yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan kordinasi dengan baik.

Berbagai program berhasil diciptakan Pemerintah Desa Sedati Kabupaten Sidoarjo ,Baik program internal dalam memperbaiki pelayanan publik dalam kualitas pelayanan publik yang berdampak langsung ke masyarakat. Program ini merupakan salah satu wujud visi Camat di Kecamatan Sedati Sidoarjo. Menciptakan suatu program membutuhkan komitmen tinggi antara pimpinan dan para jajaran dibawahnya.Selain itu, komitmen yang kuat antar perangkat daerah satu dengan yang lainnya. Implementasi merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh suatu kelompok atau individu baik dari pemerintah atau swasta dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan dalam suatu kebijakan. Dalam menilai proses implementasi dilakukan dengan cara membandingkan antara tujuan kebijakan dan hasil dari suatu program. Implementasi juga dapat diartikan sebgai tahap merealisasikan tujuan program, yang perlu diperhatikan adalah persiapan implementasi, yaitu memikirkan dan menghitung secara matang berbagai kemungkinan keberhasilan dan kegagalan, termasuk hambatan atau peluang-peluang yang ada dan kemampuan organisasi yang disertai tugas untuk melaksanakan program.

## **2. Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis )**

Maksud dari pelayanan “jemput bola” disini ialah pemerintah yang turun langsung ke tengah-tengah masyarakat untuk memberikan pelayanan, jadi para aparatur tidak lagi hanya bekerja di ruangan saja dan menunggu

masyarakat untuk melapor . Pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif original dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik layanan, tetapi dapat berupa program hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.

Program Jemput Bola didasari pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Pada pasal 2 ayat (2) dijelaskan bahwa “peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dapat dilakukan melalui layanan terintegrasi dan/atau jemput bola”. JUMPA ARTIS (jemput bola pelayanan gratis) sebuah program dari kecamatan sedati yang memudahkan warga untuk mengakses permohonan tentang kependudukan yang ada di kecamatan sedati. dalam program ini, kecamatan sedati akan menjadwalkan keliling desa jemput bola selama 2 minggu sekali, hal itu bisa dimanfaatkan oleh desa terkait sesuai dengan jadwal jumpa artis untuk bisa melakukan pengajuan kependudukan dengan akses lebih cepat. Pelayanan publik pada era sekarang ini harus bisa mengikuti perkembangan zaman, hal ini dikarenakan pertumbuhan teknologi, informasi dan komunikasi di era digital sekarang yang sangat pesat seperti dalam memperoleh informasi.

Salah satu inovasi pelayanan publik yang diciptakan oleh pemerintah yaitu program Jemput Bola. Berikut alasan betapa pentingnya program Jemput Bola dalam pelayanan publik yaitu :

1. Mempermudah dan mempercepat proses pengurusan administrasi kependudukan, mulai dari pencatatan sampai dengan penerbitan dokumen.
2. Program ini mampu menjangkau masyarakat tinggal jauh di pedalaman ataupun daerah pinggir. Terkhususnya bagi penduduk rentan administrasi kependudukan seperti pemulung, warga lanjut usia dan penyandang disabilitas.
3. Masyarakat merasakan langsung dampak nyata dari pelayanan publik, meningkatnya jumlah kepemilikan dokumen kependudukan.
4. Membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mencapai target nasional cakupan penerbitan dokumen kependudukan.

#### **Layanan JUMPA ARTIS ( Jemput Bola Pelayanan Gratis)**

Ada beberapa jenis layanan pada program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) di Kecamatan Sedati. Layanan ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat seperti : ( Sumber : Wawancara kepada Narasumber )

1. Layanan KIA
2. Layanan Kartu Pra-Kerja

### **2.3.2 Faktor pendorong dan penghambat yang mempengaruhi implementasi program Jemput Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis )**

#### **Faktor Pendorong**

##### **1. Kebijakan**

Kebijakan ialah ketentuan yang berlaku dan ditandai dengan perilaku yang konsisten dan berulang, baik dari pembuatnya maupun yang mematuhi. Kebijakan publik merupakan hasil interaksi intensif antara para actor pembuat kebijakan berdasarkan pada fenomena yang harus dicarikan solusinya. Kebijakan kerap pula menyertakan partisipasi masyarakat guna menghasilkan keputusan yang terbaik. Namun, tidak jarang kebijakan merupakan hasil karya yang bersifat tertutup. Kebijakan terjadi pada konteks politik yang tidak demokratis sehingga keputusan sangat berifat to-down.

Kebijakan yang dikeluarkan memiliki nilai manfaat untuk memenuhi kebutuhan manusia. Membangun sumber daya manusia butuh kebijakan yang tepat serta pemerintahan yang memiliki komitmen terhadap sumber daya manusia dan kemampuan untuk menerjemahkan kebijakan menjadi realitas. Di dalam penciptaan kebijakan, waktu (timing) menjadi suatu hal yang sangat penting. Pengelolaan dalam masa-masa awal ketika manusia lahir adalah masa-masa yang krusial dalam pembentukan karakter manusia tersebut kedepannya (Menteri Sri Mulyani, Kompas.Com). Dalam menciptakan sebuah program layanan memerlukan faktor pendukung yaitu adanya sumber daya manusia. Dengan adanya



sumber daya manusia sebagai faktor pendorong dalam menciptakan program JUMPA ARTIS (jemput bola pelayanan gratis) dapat berjalan dengan baik.

Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo menciptakan sebuah inovasi untuk mengoptimalkan pelayanan berupa program yang dinilai dapat semakin mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kepengurusan dokumen kependudukan. Salah satu program tersebut adalah Jemput Bola yang dilakukan pada desa-desa sekitar. Kebijakan yang dikeluarkan oleh Kecamatan Sedati sangatlah tepat karena dengan adanya program ini, mampu membantu masyarakat di Kecamatan sedati dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan dengan sangat mudah.

Faktor pendorong pada implementasi kebijakan program Jumpa Artis yaitu dalam menciptakan sebuah program diperlukan pendorong berupa sumber daya manusia seperti pencipta, pengelola program tersebut yang dimana layanan tersebut dicetuskan oleh pihak di Kecamatan Sedati dengan adanya sumber daya manusia implementasi kebijakan ini dapat berjalan sesuai dengan fungsi dan tugasnya. apabila tidak adanya sumber daya manusia program Jumpa Artis tersebut tidak akan berjalan dengan efektif. Sumber daya manusia yang terlibat dalam program Jumpa Artis ini yaitu perangkat yang ada di Kecamatan Sedati. Program ini mendapat dukungan penuh dari pimpinan tertinggi di Kecamatan Sedati dan juga pihak anggota yang ada di Kecamatan Sedati selain mendapat dukungan

dari pihak instansi program Jumpa Artis ini mendapat respon baik dari masyarakat.

### **Faktor Penghambat**

Setiap pelaksanaan kegiatan yang dijalankan oleh pemerintah terkadang tidak akan selalu berjalan sesuai dengan rencana. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal yang menghambat. Berikut ini merupakan faktor penghambat dalam penerapan program Jemput Bola Pelayanan Gratis

#### **1. SDM (Sumber Daya Manusia)**

Sumber Daya yaitu setiap kebijakan harus didukung oleh sumberdaya yang memadai, baik sumberdaya manusia maupun sumber daya finalcial. Sumberdaya manusia adalah kecukupan baik kualitas maupun kuantitas implementor yang dapat melingkupi seluruh kelompok sasaran. Sumber Daya Manusia menjadi salah satu penghambat dalam pengimplementasian Jumpa Artis (Jemput Bola Pelayanan Gratis) karena apabila sumber daya manusia tidak terpenuhi maka program tersebut tidak berjalan dengan sempurna. Maka dari itu Sumber Daya Manusia menjadi unit penting yang ada pada suatu program layanan. Sumber Daya Manusia harus berkompetensi dalam bidangnya.

#### **2. Kurangnya Pengetahuan Masyarakat**

Karena pogram Jumpa Artis (Jemput Bola Pelayanan Gratis) masih terbilang program yang baru di luncurkan oleh pihak Kecamatan Sedati masih banyak masyarakat yang kurang mengetahui program tersebut. Sehingga adanya penurunan dalam pelayanan administrasi, masyarakat

menganggap masih ada kesulitan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

### 3. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah seperangkat alat yang digunakan untuk suatu kegiatan, alat tersebut bisa berupa alat utama atau alat yang membantu proses kegiatan, sehingga tujuan dari kegiatan tersebut dapat tercapai. Sebenarnya sarana dan prasarana bukan hanya meliputi seperangkat alat atau barang saja, tapi bisa juga suatu tempat atau ruangan untuk proses kegiatan.

Dalam menjalankan program ini adapun faktor penghambat dalam bidang Sarana dan Prasarana yang kurang memadai. Kendala utama dalam pelaksanaan program Jemput Bola yakni mobil, dimana Kecamatan Sedati hanya memiliki 1 (satu) mobil saja, yang membuat pegawai yang terjun dalam melaksanakan program tersebut kesusahan dalam membawa semua peralatan program Jemput Bola ini. Masalah lainnya adalah kendala jaringan, jaringan diperlukan dalam proses menginput data ke database dan pencetakan dokumen kependudukan dilaksanakan secara online dengan memakai Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

### **2.3.3 Upaya yang dilakukan dalam mengimplementasikan program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis )**

#### **1. Sosialisasi**

Sosialisasi adalah proses seumur hidup yang berkenaan dengan cara individu mempelajari berbagai hal, seperti norma dan nilai sosial. Bersosialisasi membutuhkan keaktifan dari tiap individu untuk mau bergabung dalam sebuah komunitas atau kelompok masyarakat. Keaktifan tersebut bisa didapatkan melalui proses belajar dan penyesuaian diri. Oleh sebab itu, individu harus aktif belajar dari lingkungan sekitarnya.

#### **Tujuan Sosialisasi**

1. Memberi pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan dalam kehidupan masyarakat
2. Mengembangkan kemampuan seseorang agar dapat berkomunikasi secara efektif dengan orang lain
3. Menanamkan nilai dan norma bertingkah laku sesuai peraturan dan kepercayaan masyarakat Untuk memahami peranan dan status sosial masing-masing individu.

#### **Fungsi Sosialisasi**

1. Membentuk pola perilaku dan kepribadian individu berdasarkan nilai dan norma di masyarakat
2. Menjaga keteraturan hidup masyarakat berdasarkan nilai dan norma yang diajarkan
3. Menjaga integrasi kelompok dalam masyarakat.

Meningkatkan kesadaran serta pengetahuan masyarakat terhadap program Jemput Bola Pelayanan Gratis, Kecamatan Sedati melakukan sosialisasi terkait dengan alur, persyaratan, jadwal serta pentingnya dokumen kependudukan contohnya e-KTP. Bentuk sosialisasi yang telah dilakukan yaitu sosialisasi secara langsung sosialisasi yang masif kepada aparat desa baik itu kepada Camat, Kepala Desa dan perangkat Desa. Upaya yang dilakukan oleh Kecamatan Sedati yaitu melakukan sosialisasi baik secara online maupun offline. Melalui online Kecamatan Sedati menggunakan sosial media sebagai wadah untuk menyampaikan informasi mengenai program Jemput Artis ( jemput Bola Pelayanan Gratis ).

## 2. Koordinasi Rutin.

Koordinasi adalah sebuah proses dalam menyatukan dan mengintegrasikan kepentingan bersama. Fungsi koordinasi yaitu untuk mencapai tujuan bersama dengan cara yang efektif dan efisien. Istilah koordinasi ini mungkin biasa kita temukan dalam aktivitas yang melibatkan banyak orang atau bekerja secara kolektif dalam kelompok. Ini karena sebuah organisasi harus memiliki koordinasi yang baik. Untuk bisa memiliki koordinasi yang baik, maka sebuah kelompok membutuhkan pemimpin yang mampu mengatur anggotanya dengan baik. Ketika suatu kelompok dapat bekerja secara efektif dan harmonis, maka tujuan pun akan lebih mudah tercapai.

### **Tujuan dan Manfaat Koordinasi**

Koordinasi bertujuan untuk kepentingan organisasi itu sendiri. Berikut ini adalah beberapa tujuan koordinasi:

1. Menciptakan nilai keefektifan dan keefisienan suatu organisasi dengan cara melakukan penyesuaian dalam berbagai kegiatan organisasi.
2. Mencegah agar konflik tidak pecah dalam organisasi serta mengakomodasi kepentingan banyak pihak.
3. Memunculkan sikap yang saling peduli di antara anggota organisasi.

Selain itu, koordinasi juga memiliki segudang manfaat bagi keberlangsungan sebuah organisasi. Berikut adalah manfaat koordinasi:

1. Meringankan pekerjaan tiap bagian dengan menciptakan keseimbangan antarbagian.
2. Setiap bagian mendapatkan informasi yang jelas mengenai pencapaian dan tujuan dan mengetahui perannya masing-masing sehingga dapat memberikan masukan dan saran terhadap anggota lain.
3. Jam kerja yang berkaitan satu sama lain untuk menjamin selesainya pekerjaan secara tepat waktu.
4. Mencegah terjadinya konflik antarindividu/antardepartemen.
5. Mencegah munculnya penilaian negatif di antara anggota/departemen.
6. Mencegah terjadinya kekosongan kegiatan dalam organisasi.
7. Melahirkan sikap saling peduli dan saling membantu sesama anggota organisasi.

Kecamatan Sedati kerap melakukan evaluasi dan arahan pada saat apel pagi ataupun juga dalam rapat rutin yang dilakukan guna mengevaluasi dan berkoordinasi antar tiap bidang agar mampu saling bekerja sama guna tercapainya tujuan dengan baik. pelaksanaan apel pagi bagi Kecamatan Sedati memang kegiatan rutin guna seluruh pegawai sudah siap untuk bekerja pada hari itu dan juga menyampaikan informasi-informasi kepada seluruh pegawai, sementara pelaksanaan rapat yang dilakukan dua minggu satu kali dilakukan guna untuk mengavaluasi kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan serta melakukan koordinasi antar tiap bagian dan bidang, dan diharapkan pada setiap rapat rutin semua bagian atau bidang memberikan suatu pemikiran-pemikiran guna untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Koordinasi rutin yang dilakukan oleh Kecamatan Sedati berupa diadakannya rapat rutin sebelum dan sesudah dilaksanakannya program Jumpa Artis

### 3. Peningkatan Sarana dan Prasarana.

Sarana dan prasarana merupakan seluruh benda, baik yang bergerak ataupun tidak, digunakan untuk meraih tujuan bersama. Pembuatan sarana dan prasarana disesuaikan dengan yang dibutuhkan organisasi atau lembaga atau perusahaan. Upaya untuk mengatasi hambatan yang terjadi di instansi Kecamatan Sedati pada bidang infrastruktur yaitu pihak instansi telah mengajukan proposal pengadaan barang untuk Kecamatan Sedati ditambah, melengkapi sarana dan prasarana yang masih kurang serta

memperbaiki sarana dan prasarana yang sudah tidak layak pakai di Kecamatan Sedati.



## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

#### **3.1 Gambaran Umum Kecamatan Sedati**

##### **3.1.1 Profil Kecamatan Sedati**

###### **Gambar 3.1**

###### **Lokasi Kecamatan Sedati**



Sedati adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Bandara Internasional Juanda Sidoarjo terletak di kecamatan ini. Kecamatan Sedati dalam Angka 2021 merupakan publikasi tahunan yang menyajikan berbagai macam data dan informasi tentang keadaan geografis, ciri-ciri sosial ekonomi penduduk, serta keadaan sosial dan perekonomian Kecamatan Sedati secara komprehensif. Data statistik yang disajikan dalam publikasi ini diperoleh dari survei yang dilakukan oleh BPS dan kompilasi data dari instansi/dinas pemerintah/swasta. Untuk menjaga kesinambungan data, bentuk dan jenis tabel yang disajikan sebagian besar

tetap dipertahankan, sementara untuk sektor-sektor yang datanya belum tersedia di tahun 2020 maka disajikan data keadaan tahun yang paling terakhir.

Salah satu kecamatan terluas di Kabupaten Sidoarjo ialah Kecamatan Sedati. Kecamatan yang terdiri dari 16 desa ini memiliki luas 79 km<sup>2</sup>. Berdasarkan Kecamatan Sedati dalam angka 2021, wilayah pesisir ini memiliki jumlah penduduk sebanyak 109,831 jiwa, dengan mayoritas penduduk memeluk agama Islam. Kecamatan Sedati merupakan kecamatan di mana Bandar Udara Internasional Juanda berada. Keberadaan bandara internasional tersebut menjadikan Kecamatan Sedati menjadi salah satu pintu gerbang masuk Provinsi Jawa Timur yang membuat Kecamatan Sedati mudah untuk berkembang. Karena kedinamisan wilayahnya, Kecamatan Sedati menjadi salah satu kecamatan dengan kemungkinan mobilitas sosial yang tinggi.

Daftar nama Desa/Kelurahan di Kecamatan Sedati di Kota/Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur (Jatim):

- Kelurahan/Desa Banjar Kemuning (Kodepos: 61253)
- Kelurahan/Desa Betro (Kodepos: 61253)
- Kelurahan/Desa Buncitan (Kodepos: 61253)
- Kelurahan/Desa Cemandi (Kodepos: 61253)
- Kelurahan/Desa Gisik Cemandi (Kodepos: 61253)
- Kelurahan/Desa Kalanganyar (Kodepos: 61253)
- Kelurahan/Desa Kwangsari (Kodepos: 61253)

- Kelurahan/Desa Pabean (Kodepos: 61253)
- Kelurahan/Desa Pepe (Kodepos: 61253)
- Kelurahan/Desa Pranti (Kodepos: 61253)
- Kelurahan/Desa Pulungan (Kodepos: 61253)
- Kelurahan/Desa Sedati Agung (Kodepos: 61253)
- Kelurahan/Desa Sedati Gede (Kodepos: 61253)
- Kelurahan/Desa Segoro Tambak (Kodepos: 61253)
- Kelurahan/Desa Semampir (Kodepos: 61253)
- Kelurahan/Desa Tambak Cemandi (Kodepos: 61253)

**Tabel 3.1**  
**Luas Wilayah Menurut Desa**  
**Di Kecamatan Sedati**  
**Tahun 2021**

<b>D e s a</b>	<b>Luas ( Km<sup>2</sup> )</b>	<b>Persentase ( % )</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
01. Kwangsan	2.34	2.95
02. Pepe	9.99	12.60
03. Buncitan	1.82	2.30
04. Kalanganyar	27.30	34.44
05. Tambak Cemandi	4.43	5.59
06. Gisik Cemandi	1.49	1.88
07. Cemandi	5.02	6.33
08. Pulungan	0.39	0.49
09. Betro	1.79	2.26
10. Sedati Agung	1.96	2.47
11. Sedati Gede	1.70	2.14
12. Pabean	2.34	2.95
13. Semampir	1.46	1.84
14. Pranti	3.29	4.15
15. Segoro Tambak	8.35	10.53
16. Banjar Kemuning	5.59	7.05
<b>Jumlah</b>	<b>79.26</b>	<b>100.00</b>

*Sumber :BPS, Kecamatan Sedati Dalam Angka Tahun 2022*

Berdasarkan tabel 3.1 di atas dapat di ketahui Desa Kalanganyar merupakan desa dari 16 desa di Kecamatan Sedati yang memiliki luas wilayah paling luas sebesar 27.30 km<sup>2</sup>.

**Tabel 3.2**  
**Tinggi Wilayah Di Atas Permukaan Laut (DPL)**  
**Menurut Desa**  
**Tahun 2021**

<b>D e s a</b>	<b>Tinggi D P L (m)</b>
<b>1</b>	<b>2</b>
01. Kwangsan	42
02. Pepe	26
03. Buncitan	37
04. Kalanganyar	36
05. Tambak Cemandi	28
06. Gisik Cemandi	23
07. Cemandi	34
08. Pulungan	35
09. Betro	40
10. Sedati Agung	38
11. Sedati Gede	38
12. Pabean	40
13. Semampir	24
14. Pranti	30
15. Segoro Tambak	8
16. Banjar Kemuning	22
<b>Jumlah</b>	

*Sumber :BPS, Kecamatan Sedati Dalam Angka Tahun 2022*

Berdasarkan tabel 3.2 di atas dapat di ketahui Desa Kalanganyar merupakan desa dari 16 desa di Kecamatan Sedati yang memiliki luas wilayah paling luas sebesar 27.30 km<sup>2</sup>.

**Tabel 3.3**  
**Jarak dari Desa ke Ibukota Kecamatan**  
**dan ke Ibukota Kabupaten Menurut Desa**  
**Tahun 2021**

<b>D e s a</b>	<b>Jarak ke Ibukota Kecamatan (Km)</b>	<b>Jarak ke Ibukota Kabupaten (Km)</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
01. Kwangsari	2	9
02. Pepe	3	10
03. Buncitan	1	12
04. Kalanganyar	3	14
05. Tambak Cemandi	6	17
06. Gisik Cemandi	4	15
07. Cemandi	1	12
08. Pulungan	0	11
09. Betro	1	10
10. Sedati Agung	3	13
11. Sedati Gede	4	14
12. Pabean	5	15
13. Semampir	6	16
14. Pranti	8	19
15. Segoro Tambak	8	19
16. Banjar Kemuning	6	17
<b>Jumlah</b>		

*Sumber :BPS, Kecamatan Sedati Dalam Angka Tahun 2022*

Berdasarkan tabel 3.3 di atas dapat di ketahui Desa Kalanganyar merupakan desa dari 16 desa di Kecamatan Sedati yang memiliki luas wilayah paling luas sebesar 27.30 km<sup>2</sup>.

**Tabel 3.4**  
**Banyaknya Curah Hujan dan Hari Hujan**  
**Menurut Bulan**  
**Tahun 2020 - 2021**

D e s a	2020		2021	
	C H (mm)	H H	C H (mm)	H H
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
01. Januari	242	16	246	16
02. Februari	252	17	356	17
03. Maret	203	15	197	14
04. April	240	12	208	11
05. Mei	206	8	206	8
06. Juni	0	0	0	0
07. Juli	0	0	0	0
08. Agustus	10	1	10	1
09. September	0	0	17	4
10. Oktober	32	2	0	0
11. November	87	7	227	14
12. Desember	429	24	294	17
<b>Rata-rata</b>	<b>142</b>	<b>9</b>	<b>147</b>	<b>9</b>

*Sumber :UPTD Air dan Jalan Wilayah Sedati*

Berdasarkan data yang di peroleh dari data dinas PU kabupaten Sidoarjo dengan kurun waktu 2 tahun memiliki rata-rata bulan kering yang mencapai 5,4 mm dan pada bulan kering mencapai 7,8 mm. maka dapat dihitung dengan menggunakan rumus Schmidt dan Ferguson Kecamatan Sedati memiliki tipe Iklim sedang dimana data curah hujan menunjukkan angka 69.22% pertahun.

**Tabel 3.5**  
**Banyaknya Rukun Warga (RW), Rukun Tetangga (RT) dan**  
**Kepala Keluarga (KK) Menurut Desa**  
**Tahun 2021**

<b>D e s a</b>	<b>Rukun Warga (RW)</b>	<b>Rukun Tetangga (RT)</b>	<b>Kepala Keluarga (KK)</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
01. Kwangsan	13	25	1 540
02. Pepe	45	90	4 823
03. Buncitan	11	25	1 980
04. Kalanganyar	6	23	2 012
05. Tambak Cemandi	4	16	975
06. Gisik Cemandi	4	13	750
07. Cemandi	5	25	1 839
08. Pulungan	2	15	856
09. Betro	9	24	1 352
10. Sedati Agung	4	24	2 325
11. Sedati Gede	12	32	4 018
12. Pabean	23	80	4 835
13. Semampir	6	12	963
14. Pranti	5	14	752
15. Segoro Tambak	2	6	558
16. Banjar Kemuning	4	8	593
<b>Rata-rata</b>	<b>155</b>	<b>432</b>	<b>30 171</b>

*Sumber : Kantor Kecamatan Sedati*



**Tabel 3.6**  
**Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin**  
**Hasil Registrasi Penduduk Pertengahan**  
**Tahun 2021**

<b>D e s a</b>	<b>Laki-laki</b>	<b>Perempuan</b>	<b>Jumlah</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
01. Kwangsan	2 363	2 302	4 665
02. Pepe	6 966	6 960	13 926
03. Buncitan	2 704	2 663	5 367
04. Kalanganyar	2 719	2 714	5 443
05. Tambak Cemandi	1 743	1 749	3 492
06. Gisik Cemandi	1 304	1 250	2 554
07. Cemandi	3 180	3 081	6 261
08. Pulungan	1 550	1 561	3 111
09. Betro	3 697	3 521	7 218
10. Sedati Agung	3 628	3 517	7 145
11. Sedati Gede	5 912	5 921	11 833
12. Pabean	8 183	7 970	16 153
13. Semampir	1 685	1 715	3 400
14. Pranti	1 551	1 488	3 039
15. Segoro Tambak	1 001	941	1 942
16. Banjar Kemuning	995	995	1 990
<b>Rata-rata</b>	<b>49 181</b>	<b>48 348</b>	<b>97 529</b>

*Sumber : Kantor Kecamatan Sedati*

**Tabel 3.7**  
**Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin**  
**Hasil Registrasi Penduduk Akhir**  
**Tahun 2021**

<b>D e s a</b>	<b>Laki-laki</b>	<b>Perempuan</b>	<b>Jumlah</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
01. Kwangsan	2 422	2 357	4 779
02. Pepe	7 042	7 052	14 094
03. Buncitan	2 735	2 705	5 440
04. Kalanganyar	2 727	2 725	5 452
05. Tambak Cemandi	1 771	1 761	3 532
06. Gisik Cemandi	1 325	1 262	2 587
07. Cemandi	3 178	3 119	6 297
08. Pulungan	1 562	1 575	3 137
09. Betro	3 674	3 526	7 200
10. Sedati Agung	3 068	3 518	7 126
11. Sedati Gede	5 954	5 979	11 933
12. Pabean	8 135	7 995	16 130
13. Semampir	1 715	1 731	3 446
14. Pranti	1 563	1 497	3 060
15. Segoro Tambak	1 910	951	1 961
16. Banjar Kemuning	1 006	1 006	2 012
<b>Rata-rata</b>	<b>49 427</b>	<b>48 759</b>	<b>98 186</b>

*Sumber : Kantor Kecamatan Sedati*

**Tabel 3.8**  
**Jumlah Penduduk Menurut Kewarganegaraan**  
**Menurut Desa**  
**Tahun 2021**

D e s a	WNI		Jumlah	WNA		Jumlah
	Laki-laki	Perempuan		Laki-laki	Perempuan	
1	2	3	4	5	6	7
01. Kwangsan	2 442	2 357	4 779	0	0	0
02. Pepe	7 042	7 052	14 094	2	0	2
03. Buncitan	2 735	2 075	5 440	3	2	5
04. Kalanganyar	2 727	2 725	5 452	0	0	0
05. Tambak Cemandi	1 771	1 761	3 532	0	0	0
06. Gisik Cemandi	1 325	1 262	2 587	0	0	0
07. Cemandi	3 178	3 119	6 297	0	0	0
08. Pulungan	1 562	1 575	3 137	0	0	0
09. Betro	3 674	3 526	7 200	5	3	8
10. Sedati Agung	3 608	3 518	7 126	4	1	5
11. Sedati Gede	5 954	5 979	11 933	2	1	3
12. Pabean	8 135	7 995	16 130	4	1	5
13. Semampir	1 715	1 731	3 446	0	0	0
14. Pranti	1 563	1 497	3 060	0	0	0
15. Segoro Tambak	1 010	951	1 961	0	0	0
16. Banjar Kemuning	1 006	1 006	2 012	0	0	0
<b>Rata-rata</b>	<b>49 427</b>	<b>48 759</b>	<b>98 186</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>28</b>

*Sumber : Kantor Kecamatan Sedati*

**Tabel 3.9**  
**Banyaknya Kelahiran Menurut Jenis Kelamin Bayi**  
**Menurut Desa**  
**Tahun 2021**

<b>D e s a</b>	<b>Laki-laki</b>	<b>Perempuan</b>	<b>Jumlah</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
01. Kwangsan	37	44	81
02. Pepe	96	118	214
03. Buncitan	52	45	97
04. Kalanganyar	47	55	102
05. Tambak Cemandi	35	34	69
06. Gisik Cemandi	26	27	53
07. Cemandi	47	55	102
08. Pulungan	28	37	65
09. Betro	72	76	148
10. Sedati Agung	79	71	150
11. Sedati Gede	102	130	232
12. Pabean	132	157	289
13. Semampir	35	27	62
14. Pranti	28	23	51
15. Segoro Tambak	19	21	40
16. Banjar Kemuning	17	17	34
<b>Rata-rata</b>	<b>852</b>	<b>937</b>	<b>1 789</b>

*Sumber : Kantor Kecamatan Sedati*

**Tabel 3.10**  
**Banyaknya Kelahiran Menurut Jenis Kelamin Bayi**  
**Setiap Bulan**  
**Tahun 2021**

D e s a	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	2	3	4
01. Januari	74	79	153
02. Februari	58	67	125
03. Maret	46	58	104
04. April	76	4	160
05. Mei	74	68	142
06. Juni	87	86	173
07. Juli	86	85	171
08. Agustus	59	79	138
09. September	81	86	167
10. Oktober	72	71	143
11. November	57	76	133
12. Desember	82	98	180
<b>Rata-rata</b>	<b>852</b>	<b>937</b>	<b>1 789</b>

*Sumber : Kantor Kecamatan Sedati*

**Tabel 3.11**  
**Banyaknya Ibu Yang Melahirkan Menurut**  
**Tenaga Penolong dan Desa**  
**Tahun 2021**

D e s a	Dokter	Bidan / Perawat	Dukun	Lainnya	Jumlah
1	2	3	4	5	6
01. Kwangsan	33	48	-	-	81
02. Pepe	89	125	-	-	214
03. Buncitan	45	52	-	-	97
04. Kalanganyar	42	60	-	-	102
05. Tambak Cemandi	28	41	-	-	69
06. Gisik Cemandi	20	33	-	-	53
07. Cemandi	41	61	-	-	102
08. Pulungan	27	38	-	-	65
09. Betro	59	79	-	-	148
10. Sedati Agung	60	90	-	-	150
11. Sedati Gede	101	131	-	-	232
12. Pabean	110	179	-	-	289

<b>D e s a</b>	<b>Dokter</b>	<b>Bidan / Perawat</b>	<b>Dukun</b>	<b>Lainnya</b>	<b>Jumlah</b>
13. Semampir	27	35	-	-	62
14. Pranti	20	31	-	-	51
15. Segoro Tambak	15	25	-	-	40
16. Banjar Kemuning	14	20	-	-	34
<b>Rata-rata</b>	<b>741</b>	<b>1 048</b>			<b>1 789</b>

*Sumber : Kantor Kecamatan Sedati*

**Tabel 3.12**  
**Banyaknya Kelahiran Menurut Jenis Kelamin**

**Menurut Desa**

**Tahun 2021**

<b>D e s a</b>	<b>Laki-laki</b>	<b>Perempuan</b>	<b>Jumlah</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
01. Kwangsan	19	16	35
02. Pepe	35	34	69
03. Buncitan	20	16	36
04. Kalanganyar	25	27	52
05. Tambak Cemandi	15	19	34
06. Gisik Cemandi	14	16	30
07. Cemandi	23	25	48
08. Pulungan	16	18	34
09. Betro	35	23	58
10. Sedati Agung	31	21	52
11. Sedati Gede	36	22	58
12. Pabean	38	41	79
13. Semampir	17	16	33
14. Pranti	16	18	34
15. Segoro Tambak	17	15	32
16. Banjar Kemuning	16	14	30
<b>Rata-rata</b>	<b>373</b>	<b>341</b>	<b>714</b>

*Sumber : Kantor Kecamatan Sedati*

**Tabel 3.13**  
**Banyaknya Kematian Menurut Jenis Kelamin**  
**Setiap Bulan**  
**Tahun 2021**

<b>D e s a</b>	<b>Laki-laki</b>	<b>Perempuan</b>	<b>Jumlah</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
01. Januari	25	31	58
02. Februari	38	33	71
03. Maret	34	35	69
04. April	31	29	60
05. Mei	41	35	76
06. Juni	38	27	65
07. Juli	30	26	56
08. Agustus	27	24	51
09. September	32	21	53
10. Oktober	24	27	51
11. November	25	28	53
12. Desember	28	25	53
<b>Rata-rata</b>	<b>373</b>	<b>341</b>	<b>714</b>

*Sumber : Kantor Kecamatan Sedati*

**Tabel 3.14**  
**Banyaknya Pendatang Menurut Jenis Kelamin**  
**Menurut Desa**  
**Tahun 2021**

<b>D e s a</b>	<b>Laki-laki</b>	<b>Perempuan</b>	<b>Jumlah</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
01. Kwangsang	21	29	50
02. Pepe	39	31	70
03. Buncitan	19	33	52
04. Kalanganyar	14	27	41
05. Tambak Cemandi	16	21	37
06. Gisik Cemandi	13	24	37
07. Cemandi	24	20	44
08. Pulungan	32	37	69
09. Betro	41	49	90
10. Sedati Agung	32	42	74
11. Sedati Gede	27	27	54
12. Pabean	39	53	92

<b>D e s a</b>	<b>Laki-laki</b>	<b>Perempuan</b>	<b>Jumlah</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
13. Semampir	19	18	37
14. Pranti	18	21	39
15. Segoro Tambak	19	13	32
16. Banjar Kemuning	18	16	34
<b>Rata-rata</b>	<b>391</b>	<b>461</b>	<b>852</b>

*Sumber : Kantor Kecamatan Sedati*

**Tabel 3.15**  
**Banyaknya Pendatang Menurut Jenis Kelamin**  
**Setiap Bulan**  
**Tahun 2021**

<b>D e s a</b>	<b>Laki-laki</b>	<b>Perempuan</b>	<b>Jumlah</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
01. Januari	29	34	63
02. Februari	29	37	66
03. Maret	41	38	79
04. April	31	31	62
05. Mei	32	42	74
06. Juni	39	38	77
07. Juli	47	41	88
08. Agustus	23	33	56
09. September	37	47	84
10. Oktober	36	42	78
11. November	34	21	55
12. Desember	31	39	70
<b>Rata-rata</b>	<b>409</b>	<b>443</b>	<b>852</b>

*Sumber : Kantor Kecamatan Sedati*



**Tabel 3.16**  
**Banyaknya Kepindahan Menurut Jenis Kelamin**  
**Menurut Desa**  
**Tahun 2021**

<b>D e s a</b>	<b>Laki-laki</b>	<b>Perempuan</b>	<b>Jumlah</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
01. Kwangsan	19	18	37
02. Pepe	22	13	35
03. Buncitan	27	21	48
04. Kalanganyar	28	27	55
05. Tambak Cemandi	17	14	31
06. Gisik Cemandi	11	11	22
07. Cemandi	16	17	33
08. Pulungan	31	29	60
09. Betro	34	24	58
10. Sedati Agung	28	31	59
11. Sedati Gede	24	22	46
12. Pabean	27	34	61
13. Semampir	16	19	35
14. Pranti	27	14	41
15. Segoro Tambak	9	6	15
16. Banjar Kemuning	13	9	22
<b>Rata-rata</b>	<b>349</b>	<b>309</b>	<b>658</b>

*Sumber : Kantor Kecamatan Sedati*

**Tabel 3.17**  
**Banyaknya Kepindahan Menurut Jenis Kelamin**  
**Setiap Bulan**  
**Tahun 2021**

<b>D e s a</b>	<b>Laki-laki</b>	<b>Perempuan</b>	<b>Jumlah</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
01. Januari	39	28	67
02. Februari	34	21	55
03. Maret	32	22	54
04. April	39	27	66
05. Mei	29	24	53
06. Juni	24	34	58

<b>D e s a</b>	<b>Laki-laki</b>	<b>Perempuan</b>	<b>Jumlah</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
07. Juli	21	19	40
08. Agustus	37	19	56
09. September	21	13	34
10. Oktober	32	28	60
11. November	27	39	66
12. Desember	13	36	49
<b>Rata-rata</b>	<b>348</b>	<b>310</b>	<b>658</b>

*Sumber : Kantor Kecamatan Sedati*

### **3.1.2 Visi dan Misi Kecamatan Sedati**

#### 1. Visi

**“ TERWUJUDNYA PELAYANAN YANG RAMAH, CEPAT, TEPAT  
DAN TERPADU “**

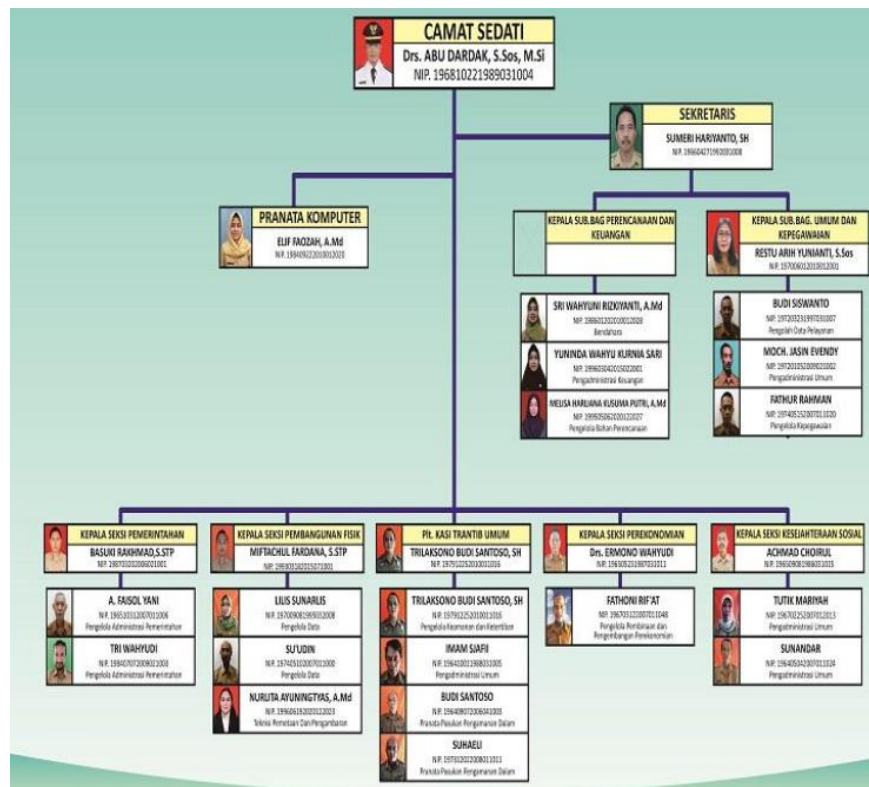
#### 2. Misi

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan
2. Meningkatkan Profesionalisme Pelayanan

### 3.1.3 Struktur Organisasi

Gambar 3.2

#### Struktur Organisasi Kecamatan Sedati



### 3.1.4 Tugas dan Fungsi

Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan melaksanakan sebagian kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan Otonomi Daerah

Fungsi :

1. Mengkoordinasikan kegiatan Pemberdayaan Masyarakat ;
2. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum ;

3. mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan ;
4. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan kegiatan Pemerintahan di tingkat kecamatan ;
5. Membina penyelenggaraan Pemerintahan Desa dan atau Kelurahan

### **3.1.5 Layanan Services yang ada di Kecamatan Sedati**

1. Kartu Tanda Penduduk ( KTP )
2. Karti Keluarga ( KK )
3. Pelayanan Kartu Identitas Anak ( KIA )
4. Pelayanan Kartu Pencari Kerja ( AK1 )
5. Pelayanan Pindah Datang
6. Pelayanan Pindah Keluar
7. Surat Pengantar Akte Kematian
8. Rekomendasi Perkawinan Non Muslim
9. Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu
10. Rekomendasi Surat Keterangan Waris
11. Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan ( IMB )
12. Pelayanan Izin Usaha Mikro Kecil ( IUMK )

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PENYAJIAN DATA**

Pada bab IV ini , penulis akan menyajikan data, analisis data serta meninjau dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis. Penyajian data ini merupakan kegiatan untuk mengumpulkan data maupun informasi yang telah diperoleh penulis dari hasil kegiatan penelitian yang berupa wawancara secara mendalam bersama narasumber. Selain melakukan wawancara ke beberapa informan yang berhubungan dengan Implementasi Program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) di Kecamatan Sedati. Tidak hanya melakukan wawancara kepada beberapa informan dalam memperoleh data dan informasi, penulis juga melakukan dokumentasi dan observasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan mengenai data-data yang ada di Kecamatan Sedati sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain dari. Setelah melakukan penyajian data, langkah selanjutnya yang dilakukan penulis yaitu menganalisis suatu data. Mencantumkan indikator yang dicetuskan oleh ahli George C. Edward III mengenai variabel yang mempengaruhi implementasi.

Pada penelitian yang menggunakan metode kualitatif ini, analisis data yang difungsikan untuk mengorganisasi data, maupun memilah-milah data untuk dikelola menjadi sebuah kesatuan dan menemukan bentuk pola yang penting untuk bisa dipelajari, kemudian memutuskan apa yang mampu digunakan untuk

memberi jawaban atas masalah-masalah di dalam penelitian. Analisis data ini bertujuan untuk memberikan penjelasan yang logis mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penuli, sehingga dapat menjawab rumusan permasalahan penelitian yaitu Implementasi Program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) di Kecamatan Sedati. Program Jumpa Artis ini tidak asing lagi ditelinga masyarakat tapi berkemungkinan ada masyarakat pelosok yang belum mengenal program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) tersebut. Dari data yang penulis kumpulkan penyebab adanya masyarakat yang belum mengetahui program tersebut yaitu salah satunya kurangnya komunikasi pihak instansi dengan masyarakat dipelosok desa.

Adanya penggabungan data antara penyajian data dengan menganalisis data yang nantinya untuk mempermudah peneliti dalam melakukan memperoleh data sehingga mampu menghasilkan informasi yang dapat dipahami oleh pembaca. Sementara itu, Penggabungan analisis dan penyajian data pada penelitian ini sengaja dilakukan oleh peneliti dengan beralaskan bahwa dengan disatukannya dalam satu bab untuk menuntut alur pengemasan agar lebih efisien dan dapat dipahami oleh orang lain, sehingga pada proses penarikan kesimpulan diharapkan informasi yang telah disajikan mampu lebih terarah dan mudah di pahami karena penyajian, analisis dan interpretasi data merupakan suatu yang berproses secara berurutan dan terintegrasi. Dengan adanya penggabungan ini juga memiliki maksud atau tujuan untuk memperinci dan mengurutkan alur logika dari hasil penelitian untuk selanjutnya mempermudah dalam proses penarikan kesimpulan dari hasil penelitian terarah dan mudah dianalisis serta mudah

dipahami oleh orang lain. Di penelitian ini penulis memaparkan data dalam bentuk deskriptif yang mana menjelaskan mengenai obyek yang berdasarkan pada kenyataan dan fenomena yang terjadi di lapangan.

Awal pengumpulan data, diperoleh dari penelitian ke Kecamatan Sedati. Penentuan informan atau narasumber untuk memperoleh data melalui wawancara menggunakan teknik purposive sampling dengan langsung menunjuk informan yang memahami dan mengerti kajian dari penelitian mengenai “ Implementasi Program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) di Kecamatan Sedati ”. sebelum penulis terjun ke lapangan melakukan wawancara serta melakukan dokumentasi untuk mendapatkan data maupun informasi, penulis melakukan perizinan terlebih dahulu ke fakultas agar dapat melakukan penelitian di Kecamatan Sedati, setelah mendapatkan surat pihak Kecamatan Sedati meminta agar penulis mencantumkan surat izin dari Bangkesbangpol Sidoarjo. Setelah meminta surat perizinan dan disetujui oleh pihak Kecamatan Sedati, penulis langsung memulai penelitian di Kecamatan Sedati karena penulis memfokuskan untuk ke pihak instansi selaku yang memiliki peran untuk menyampaikan data atau informasi mengenai Program Jumpa Artis ( Jemput bola Pelayanan Gratis).

Implementasi program Jumpa Artis ini dapat dilihat dari pelaksanaan yang telah diputuskan pihak pengambil keputusan di Kecamatan Sedati sehingga kurang berpengaruh. Padahal dalam kenyataan bahwa hebatnya suatu program atau kegiatan apabila itu tidak di realisasikan dengan baik dan benar maka program atau kegiatan itu menjadi sia-sia. Implementasi membutuhkan para pelaksana yang benar-benar jujur, memiliki kompetensi yang sesuai,

komitmen yang tinggi untuk menghasilkan apa yang menjadi tujuannya, dan benar-benar memperhatikan rambu-rambu peraturan pemerintah yang berlaku. Program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) berhasil diciptakan Pemerintah Desa Sedati Kabupaten Sidoarjo , program mampu memperbaiki kualitas pelayanan publik yang berdampak langsung ke masyarakat. Program ini merupakan salah satu wujud visi Camat di Kecamatan Sedati Sidoarjo. Menciptakan suatu program membutuhkan komitmen tinggi antara pimpinan dan para jajaran dibawahnya.Selain itu, komitmen yang kuat antar perangkat daerah satu dengan yang lainnya. ”. JUMPA ARTIS (jemput bola pelayanan gratis) sebuah program dari kecamatan sedati yang memudahkan warga untuk mengakses permohonan tentang kependudukan yang ada di kecamatan sedati. dalam program ini, kecamatan sedati akan menjadwalkan keliling desa jemput bola selama 2 minggu sekali, hal itu bisa dimanfaatkan oleh desa terkait sesuai dengan jadwal jumpa artis untuk bisa melakukan pengajuan kependudukan dengan akses lebih cepat.

Dalam program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) di Kecamatan Sedati sudah berjalan dari tahun 2020 sekitar 3 tahun lalu program ini memiliki 2 layanan yaitu layanan KAI dan layanan AK-1. Asal muasal adanya program Jumpa Artis ini adanya gebrakan oleh pihak Kabupaten Sidoarjo kepada Instansi tingkat kecamatan untuk membuat sebuah inovasi pelayanan. Maka dari itu, pihak instansi Kecamatan Sedati meluncurkan program Jumpa Artis ini sebagai penunjang meningkatnya kualitas pelayanan publik. Terbentuknya program Jumpa Artis ini bertujuan untuk memudahkan



masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi. Dengan adanya layanan KAI pihak Kecamatan Sedati mampu mengetahui berapa jumlah masyarakat berdasarkan pencarian seperti jumlah masyarakat umur di bawah 17 tahun di setiap desa. Untuk layanan AK-1, dengan adanya layanan ini mampu memonitoring jumlah pengangguran yang ada di Kecamatan Sedati. Program ini sudah dilaksanakan di 4 desa yaitu Desa Sedati Agung, Sedati Gede, Kwangsan, dan Cemandi.

Diciptakannya program ini mendapatkan respon baik dari masyarakat di Kecamatan sedati. Masyarakat sangat antusias dan merasa terbantu dengan adanya program Jumpa Artis ini. Program Jumpa Artis ini dilaksanakan setiap 2-3 minggu sekali dan bergilir di setiap desa-desa. Mendapat respon baik dari masyarakat pihak instansi Kecamatan Sedati selalu melakukan yang terbaik dalam menjalankan layanan ini. karena dengan adanya program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) ini masyarakat terbantu mengenai layanan administrasi, selain itu program Jumpa Artis ini sebagai ajang kedekatan antara pihak instansi Kecamatan Sedati dengan masyarakat sekitar agar menjalin komunikasi yang baik kepada mereka. Tidak hanya mendapat respon baik dari masyarakat program Jumpa Artis ini mendapat pengakuan dari Dispendukcapil Sidoarjo dan menjadi contoh layanan oleh instansi lain dengan nama yang berbeda tetapi tujuan yang sama yaitu membantu masyarakat dalam mendapatkan layanan administrasi yang mudah. kecamatan Sedati berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui program Jumpa Artis ini, dapat dilihat dari mendapat dukungan dari pihak pemerintah Kabupaten

Sidoarjo, pihak Kecamatan Sedati, dan juga instansi lainnya serta mendapat respon yang baik dari pihak masyarakat Kecamatan Sedati.

Dalam proses pengambilan data melalui wawancara penulis mengambil 3 informan yang mengerti mengenai Program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ), yaitu Bapak Suudin selaku Pengelola Data, Ibu Lilis Sunarlis selaku Pengelola Data. Setelah melakukan wawancara pada instansi penulis juga mewawancarai lima masyarakat sebagai pengguna program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ). Pada sub bab ini penulis melakukan penyajian data dan analisis data. Dalam penyajian data akan dibagi beberapa fokus kajian. Fokus kajian yang pertama yaitu Implementasi program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) yang ada di Kecamatan Sedati. Berdasarkan teori yang di sampaikan oleh George Edward III mengenai indikator implementasi kebijakan. Fokus kedua terkait faktor pendorong dan penghambat yang mempengaruhi implementasi program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) di Kecamatan Sedati, dan fokus ketiga mengenai upaya yang dilakukan Kecamatan Sedati dalam mengimplementasikan program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ). Data yang disajikan dan dianalisis akan sesuai dengan data ataupun informasi yang ditemukan di lapangan untuk menjawab rumusan masalah penelitian ini. Maka dari itu, penulis akan menyajikan data sebagai hasil penelitian dilapangan mengenai:

#### **4.1 Implementasi Program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) Di Kecamatan Sedati**

Implementasi program Jumpa Artis ini adalah program atau kegiatan apabila itu tidak di realisasikan dengan baik dan benar maka program atau kegiatan itu menjadi sia-sia. Implementasi Jumpa Artis membutuhkan para pelaksana yang benar-benar jujur, memiliki kompetensi yang sesuai, komitmen yang tinggi untuk menghasilkan apa yang menjadi tujuannya, dan benar-benar memperhatikan rambu-rambu peraturan pemerintah yang berlaku. Program ini merupakan salah satu wujud visi Camat di Kecamatan Sedati Sidoarjo. Pengimplementasian suatu program membutuhkan komitmen tinggi antara pimpinan dan para jajaran dibawahnya. Selain itu, komitmen yang kuat antar perangkat daerah satu dengan yang lainnya. Karena itu, Pemerintah Desa Sedati Kabupaten Sidoarjo mengingatkan kepada seluruh perangkat daerah untuk saling bekerjasama, berkolaborasi dan bersinergi. Program yang diciptakan Kecamatan Sedati Sidoarjo yaitu JUMPA ARTIS (Jemput Bola Pelayanan Gratis). Implementasi program tersebut baru di ciptakan oleh Kecamatan Sedati bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan juga mempermudah dan mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang ada di Kecamatan Sedati. Dengan adanya layanan E-KTP, layanan KIA ( Kartu Identitas Anak ), dan juga layanan persyaratan pendaftaran pencari kerja (Prakerja) masyarakat merasa terbantu dalam memenuhi kebutuhannya. Jumpa Artis (Jemput Bola Pelayanan Gratis) sebuah program dari kecamatan sedati yang memudahkan warga untuk

mengakses permohonan tentang kependudukan yang ada di kecamatan sedati. dalam program ini, kecamatan sedati akan menjadwalkan keliling desa jemput bola selama 2 minggu sekali, hal itu bisa dimanfaatkan oleh desa terkait sesuai dengan jadwal jumpa artis untuk bisa melakukan pengajuan kependudukan dengan akses lebih cepat.

#### **Gambar 4.1**

#### **Pelayanan Program Jumpa Artis oleh Pihak Kecamatan Sedati**



Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo memiliki komitmen kuat dalam meningkatkan pelayanan publik dan sudah melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan. Implementasi program tersebut dari disahkannya hingga saat ini sangat efektif. Pernyataan itu dapat dibuktikan diantaranya dengan terus-menerus melakukan pembenahan sarana prasarana, pemanfaatan teknologi informasi pelayanan publik, peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM), melakukan penyederhanaan prosedur pelayanan dan memberikan dukungan anggaran operasional pelayanan publik. Salah satu cara

semua perangkat desa diwajibkan memiliki program dalam memberikan pelayanan publik ke masyarakat. Implementasi program ini diharapkan terus berlanjut dan berkembang, baik dari segi jumlah maupun jenisnya. Pemerintah memilih kecamatan sebagai ujung tombak penyelenggara pelayanan administrasi terdepan dengan tujuan agar pelayanan menjadi semakin dekat kepada masyarakat sehingga proses pelayanan berjalan secara efektif dan efisien. Program ini sudah menyentuh pada lapisan masyarakat, karena semua masyarakat sangat antusias terhadap program yang sedang di jalankan oleh Kecamatan Sedati yaitu program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis), memanfaatkan program tersebut Kecamatan Sedati mendapat dukungan penuh dari pemerintah Kabupaten Sidoarjo sebagai ajang peningkatan pelayanan publik.

Pengimplementasian yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Sedati sangat diperhatikan mulai dari pihak internal maupun eksternalnya. Pihak internal harus memiliki kompetensi pada bidangnya karena dapat menunjang kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat. Karena di dalam sebuah layanan, pelayanan yang baik perlu diperhatikan, dengan adanya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sedati. Sehingga mampu mewujudkan visi dan misi camat Sedati. Program layanan yang diciptakan oleh pihak Kecamatan Sedati ini dijuluki dengan nama Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) layanan ini bertujuan untuk membantu masyarakat dalam pengurusan administrasi tanpa di pungut biaya alias gratis.

Program ini sangat membantu masyarakat, masyarakat tidak perlu membuang banyak tenaga maupun waktu dalam mengurus administrasi. Untuk mendeskripsikan program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) ini penulis menggunakan fokus yang di sampaikan oleh ahli George Edward III yaitu mengenai implementasi kebijakan yang memiliki indikator sebagai berikut:

#### **4.1.1 Komunikasi**

Dalam hal indikator mengenai implementasi yang di cetuskan oleh ahli George Edward III dalam bukunya, yang terpenting yaitu komunikasi. variabel pertama yang mempengaruhi kesuksesan implementasi kebijakan yaitu sebuah komunikasi. Dimana komunikasi yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Sedati merupakan kegiatan dalam memberikan perintah, petunjuk maupun informasi untuk masyarakat yang ada di Kecamatan Sedati sebagai pendekatan dalam mengarahkan dan menggerakkan seseorang dalam mendukung dan mensupport adanya program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) ini. Implementasi yang efektif terjadi apabila Kecamatan Sedati sebagai pembuat keputusan sudah mengetahui tujuan yang dikerjakan terhadap program Jumpa Artis. Pengetahuan atas apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan apabila komunikasi berjalan dengan baik sehingga program Jumpa Artis ini mampu membantu masyarakat Kecamatan Sedati dalam memperoleh pelayanan administrasi dengan mudah.

Mengenai terbentuknya program Jumpa Artis ini penulis menanyakan kepada bapak Suudin selaku pengelola data .

“ terbentuknya program ini diawali dengan adanya gebrakan yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Pemerintah menyuruh kami para instansi untuk membuat sebuah inovasi dalam bidang pelayanan sebagai penunjang kualitas pelayanan publik. Maka dari itu kami selaku Kecamatan Sedati mengadakan rapat, dan hasil rapat tersebut tercetuslah program tersebut yaitu program Jumpa Artis yang dimana kami memberikan pelayanan jemput bola pelayanan gratis pada sebuah desa-desa. Dari program tersebut mendapat dukungan penuh dari pihak pemerintah Kabupaten Sidoarjo, yang turun ke Dinas Dispendukcapil. Program ini juga ditiru oleh instansi lain dengan nama yang berbeda. Program ini diciptakan dari tahun 2020 akhir dan baru terlaksana awal 2021. Untuk permasalahan kami memperkenalkan program ini kan kita sudah ada media sosial ya mbak jadi mudah bagi kita memberi informasi kepada mereka. Karena kan pada dasarnya komunikasi itu sangatlah penting“ (Hasil Wawancara 3 Maret 2023 )

Ada penambahan penjelasan dari ibu Lilis Sunarlis selaku Pengelola data. Beliau juga memiliki pendapat mengenai program Jumpa Artis ini.

“ iya mbak untuk program Jumpa Artis ini ya asalnya dari pihak Pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang mendobrak kita agar menciptakan sebuah inovasi dalam bidang pelayanan. Maka dari itu tercetuslah program ini. dan alhamdulillahnya mendapat respon baik dari pihak Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dan juga program kita ini dicontoh sama instansi-instansi lain. Yang membuat kita semangat lagi bahwa masyarakat juga merasa terbantu dengan adanya layanan ini mbak, kurang lebihnya seperti itu “. (Hasil Wawancara 3 Maret 2023 )

Dari pernyataan mengenai program Jumpa Artis yang disampaikan oleh Bapak Suudin selaku Pengelola data dan apa yang disampaikan oleh ibu Lilis Sunarlis selaku Pengelola Data. Program ini diciptakan akhir tahun 2020 yang baru dilaksanakan pada awal tahun 2021, beliau mengatakan bahwa tercetusnya program ini berawal pada adanya gebrakan pemerintah Kabupaten Sidoarjo kepada para instansi dibawahnya untuk membuat suatu inovasi atau program mengenai layanan administrasi. Maka dari itu pihak Kecamatan Sedati mulai merapatkan hal tersebut dan mendapatkan hasil

yaitu diciptakannya layanan jemput bola yang di beri nama program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) tak disangka oleh pihak Kecamatan Sedati bahwasanya program tersebut mendapatkan respon baik dan dukungan dari pihak pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Beliau mengatakan bahwa mendapat dukungan penuh dari pihak pemerintah Kabupaten Sidoarjo dengan adanya program layanan Jumpa Artis tersebut. Beliau juga mengatakan bahwa tidak hanya mendapat dukungan dari pihak pemerintah Kabupaten Sidoarjo, program ini juga mendapat respon baik dari pihak masyarakat. Mereka sangat antusias adanya program jemput bola tersebut.

Pihak Kecamatan Sedati juga mengatakan bahwa adanya program Jumpa Artis ini mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di Kecamatan Sedati sehingga sesuai dengan visi dan misi Camat Sedati. Selain dapat membantu kebutuhan masyarakat program ini juga bisa menjadi ajang komunikasi dari pihak Kecamatan Sedati dengan masyarakat setempat. Tidak berkemungkinan bahwa komunikasi sangatlah penting, terutama dalam sebuah instansi. Mendapat respon yang baik dari masyarakat merupakan suatu keuntungan yang diperoleh Kecamatan Sedati. Adanya pendapat dari bapak Arif selaku masyarakat desa Cemandi Kecamatan Sedati yang mengikuti program Jumpa Artis ini.

“ ... wah program ini membantu saya sih mbak. Saya nggak perlu datang ke kecamatan. Cukup menunggu jadwal rolling aja saya bisa mengurus kartu KAI di sini. Menghemat waktu dan tenaga juga soalnya rumah saya kan di sedate gede jadi lumayan jauh dari kecamatan jadi kalau bolak-balik ya lumayan mengurus waktu saya juga kan, apalagi kerja saya ngga nentu juga. Soalnya kan program ini hanya berlangsung sampai jam 4 sore saja dan di takutkan waktu saya masuk siang jadi ngga bisa mengurus. Alhamdulillahnya



saya merasa terbantu sih mbak, ya gitu pokoknya saya merasa terbantu dengan adanya program ini “. (Hasil Wawancara 10 Maret 2023 )

Selain dari bapak Arif, saya juga mendapat pendapat lain dari ibu

Erni sebagai masyarakat di Desa Cemandi.

“ dengan adanya program jemput bola ini sih membantu ya mbak. Membantu saya dalam mengurus KAI. Apalagi saya kan juga punya bayi jadi belum bisa jauh-jauh juga sedangkan suami kerja juga jadi nggak ada yang antar dan alhamdulillahnya ada program ini jadi saya dengan mudah mengurusnya” ( Hasil Wawancara 10 Maret 2023 )

Pendapat lain juga di sampaikan oleh mbak yuyun

“cukup membantu saya dalam mengurus KIA mbak, karna kan saya tidak perlu saya datang ke Kecamatan Sedati. Belum lagi nantinya ada berkas-berkas yang ketinggalan jadi kan bolak-baliknya dekat “. ( Hasil Wawancara 19 Mei 2023)

Manfaat Jumpa Artis inipun juga di rasakan oleh ibu sari dan

walipah

“ sangat membantu sekali mbak, apalagi saya ngurus KIA untuk anak saya juga mudah nggak perlu datang ke Kecamatan Sedati “ kata ibu sari. ( Hasil Wawancara 19 Mei 2023 )

“ alhamdulillah bermanfaat bagi saya, selain menghemat waktu juga menghemat tenaga juga, udah mudah, praktis, pegawainya juga ramah-ramah “ kata ibu walipah. ( Hasil Wawancara 19 Mei 2023 )

Dari pernyataan masyarakat yang diwawancarai mengatakan bahwa

program Jumpa Artis ini membantu mereka dalam hal pengurusan KAI.

Selain praktis dan efektif mereka juga mengatakan bahwa mampu

menghemat tenaga dan waktu juga. Masyarakat tidak perlu datang ke

Kecamatan Sedati dalam mengurus administrasi cukup datang ke balai desa

dan mengikuti program Jumpa Artis ini. dengan pelayanan yang ramah dari

pihak Kecamatan Sedati memberikan kepuasan masyarakat. Dengan hal

tersebut dalam memperkenalkan program Jumpa Artis Kecamatan Sedati

memanfaatkan Media Sosial Kecamatan Sedati dan juga perangkat desa

dalam mengenalkan Jumpa Artis ( jemput Bola Pelayanan Gratis ) ini sesuai dengan apa yang telah disampaikan oleh bapak Suudin selaku pengelola data

“ melalui komunikasi antar Kecamatan Sedati dengan perangkat desa kami juga sampaikan mengenai program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ), kita informasikan se jelas-jelasnya mengenai Jumpa Artis ini kepada perangkat desa. Pada bagian perangkat desa nantinya akan menyampaikan kepada masyarakat desa tersebut mengenai Jumpa Artis. Alhamdulillahnya respon tiap masyarakatnya pun mendukung. Selain menyampaikan kepada perangkat desa. Kami juga memperkenalkan pada media sosial kami. Kami menjelaskan dari jadwal hingga tata cara nya di media sosial maupun di website kami. Sehingga masyarakat dapat mengetahui apa itu Jumpa Artis. Banyak juga yang merespon melalui komen-komen di media sosial kami. Dengan adanya komunikasi dua arah tersebut bisa membuat merasa puas mengenai pelayanan Kecamatan Sedati. Kami juga memasang poster-poster di balai desa agar dapat juga dilihat masyarakatnya” (Hasil Wawancara 3 Maret 2023)

Bapak Suudin selaku pengelola data, mengatakan bahwa adanya banyak antusias dari masyarakat mengenai program tersebut. Begitupun juga di lontarkan oleh ibu Lilis Sunarlis selaku Pengelola data.

“iya mbak banyak komen-komen masyarakat yang sangat antusias terhadap program ini. karenakan kita masih menjalankan di 4 desa. Jadi banyak masyarakat desa-desa lain yang menanyakan mengenai kapan dilaksanakannya program Jumpa Artis di desa mereka. Alhamdulillah juga kita bersyukur bawasanya program ini sangat membanu masyarakat. Banyak sekali yang DM kita juga. Kita sebagai pelaksana juga merasa sangat senang karena kita bisa membantu masyarakat Kecamatan Sedati ini dalam pengurusan administrasinya”. ( Hasil Wawancara 3 Maret 2023 )

Sesuai dengan apa yang telah disampaikan oleh Bapak Suudin dan ibu Lilis Sunarlis mengenai komunikasi yang dilakukan Kecamatan Sedati sampai kepada masyarakat. Sehingga mendapat respon dan dukungan penuh dari pihak masyarakat. Masyarakat mengatakan bahwa program ini membatu mereka, selain mudah mereka juga mengatakan bahwa program yang di ciptakan Kecamatan sedati ini mampu mengheman waktu dan tenaga masyarakat. Banyaknya respon masyarakat di media sosial

Kecamatan Sedati ini membuat pihak Kecamatan Sedati merasa sangat bangga karena mampu mewujudkan visi dan misi yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dalam program ini masyarakat tidak perlu datang ke Kecamatan Sedati, cukup menunggu jadwal Jumpa Artis di desa-desa.

Kesiapan Kecamatan Sedati dalam pengimplementasian Jumpa Artis ( jemput bola Pelayanan Gratis ) ini sudah mencapai 90%. Karena memang program ini terbilang masih baru berjalan 2 tahun masih banyak kekurangan maupun permasalahan-permasalahan dalam pelaksanaannya Bapak Suudin selaku pengelola data .

“ untuk kesiapannya sendiri sudah terbilang mencapai 90% ya mbak. Karena memang ini program baru, berkemungkinan masih banyak masalah-masalah didalamnya tetapi kita selalu adakan evaluasi sehingga sebisa mungkin kita memperbaiki permasalahan-permasalahan yang ada. Karenakan masih belum sempurna itu. Dari permasalahan-permasalahan tersebut kita terus belajar dan juga kita juga berusaha memperbaiki. Soalnya permasalahan-permasalahan itu tidak hanya datang dari eksternal bahkan dari internalnya juga ada. Jadi sebisa mungkin kita memberikan yang terbaik untuk masyarakat Kecamatan Sedati mbak. Meskipun terkadang kita dimata masyarakat masih banyak kekurangan dalam program tersebut. Tapi kami selaku pihak Kecamatan Sedati sudah melakukan yang terbaik dan paling baik untuk masyarakat kita. Memang terkadang mereka kurang mengerti bagaimana permasalahan yang ada di internal kita. Tapi memang kita sebagai instansi Kecamatan Sedati mengupayakan agar mereka mendapatkan pelayanan yang baik mbak. Apalagi jaman sekarang semua serba maju jadi sebisa mungkin kita terus evaluasi apa yang salah dari setiap apa yang kita kerjakan”. ( Hasil Wawancara 3 Maret 2023 )

Berdasarkan indikator implementasi yang disampaikan oleh ahli George Edward III Komunikasi memanglah sangat penting di sebuah instansi yang berhubungan dengan masyarakat. Pada dasarnya memang memerlukan komunikasi yang baik agar tidak terjadi kurangnya atau

salahnya sebuah informasi yang membuat masyarakat menjadi kebingungan. Tetapi Kecamatan Sedati ini selalu berupaya bagaimana caranya agar tidak terjadi kesalahan informasi yang diterima masyarakat. Sebisa mungkin Kecamatan sedate memberikan informasi selengkap-lengkapnyanya dan juga seakurat mungkin agar masyarakat paham mengenai program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) di Kecamatan sedati tersebut.

Program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) yang telah diterapkan pada setiap instansi memiliki anggaran yang tidak sama dengan instansi lainnya dan mengenai kebijakapun setiap instansi pasti memiliki perbedaan. Sehingga diterapkan atau tidaknya program jemput bola ini kembali kepada instansi masing-masing. Meskipun dalam anggaran dan kebijakan yang telah di keluarkan oleh pihak instansi pemerintahan yang menerapkan program jemput bola ini, ada kesamaan pada sistem pelayanannya yaitu melalui satu pintu yaitu melalui perangkat desa yang di sampaikan kepada masyarakat di desa masing-masing. Kesimpulannya bahwa program jemput bola seperti ini mampu diterapkan pada instansi di bidang pelayanan administrasi. Hasil wawancara mengenai sebuah program Jumpa Artis yang berkaitan dengan indikator komunikasi ini dapat disimpulkan bahwasanya komunikasi merupakan hal sangat penting dari pihak Kecamatan Sedati maupun masyarakat Kecamatan Sedati. Mendekatkan diri kepada masyarakat sudah menjadi tujuan dari dibentuknya program Jumpa Artis.

#### 4.1.2 Sumber Daya

Sumber daya, meskipun kebijakan tersebut telah dikomunikasikan dengan jelas, akan tetapi jika sumber daya yang dimiliki implementor kurang, maka implementasi tersebut tidak akan berjalan sebagaimana semestinya. Salah satu sumber daya yang dimaksud yaitu sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial dalam melaksanakan Jumpa Artis. Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan dengan efektif. sumberdaya tersebut dapat berwujud sumberdaya manusia, yakni kompetensi implementor, dan sumberdaya finansial. Sumberdaya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif.

Dalam sebuah pelayanan memang sumber daya memegang peran penting selain dari komunikasi. Karena pelaksanaan implementasi Jumpa Artis ini memerlukan sumber daya yang berkompetensi atau memiliki ahli pada bidangnya agar apa yang diharapkan masyarakat terpenuhi. salah satu sumberdaya yang krusial yaitu pada sumber daya manusia atau pelaksana pada suatu program tersebut. Seberapa penting sumber daya terhadap program Jumpa Artis ini telah di jelaskan oleh bapak bapak Suudin selaku pengelola data .

“sumber daya manusia atau pelaksana bagi kita sangatlah penting. Harus yang ahli dalam bidangnya ataupun harus berkompeten. Bukan berarti anggota lain tidak berkompeten tetapi lebih tepatnya memiliki tugas dan fungsi pokok sesuai dengan bidangnya aya mbak. Dan kita berharap pelaksana dalam program Jumpa Artis ini yang berkompetensi dalam bidangnya. Baik dalam pelayanan yang ramah, yang mengerti alurnya nggak lucu nantinya masyarakat bertanya dan ada pelaksana

yang tidak mengerti alurnya kan bikin bingung masyarakat juga dan bikin rating kita juga bakal turun karena kurangnya pengetahuan pelaksana pada program ini. jadi sebisa mungkin kita harus melakukan semaksimal mungkin dalam pemilihan pelaksana yang berkompetensi di bidang ini. pemilihannya juga nggak sembarangan memerlukan beberapa tes juga terus nanti ada pelatihan juga biar pelaksana tersebut lebih mengetahui dan berkompetensi mbak, dalam pelaksanaan Jumpa Artis sumberdaya yang turun tangan yaitu 4-6 orang” ( Hasil Wawancara 3 Maret )

Mengenai sumber daya yang ada pada program Jumpa Artis ( Jemput

Bola Pelayanan Gratis ) ini juga di sampaikan oleh Ibu Lilis Sunarlis selaku

Pengelola data.

“ untuk pelaksanaannya benar-benar kita perhatikan mbak karena memang program ini baru dan nggak sembarang orang yang pegang program ini. bukan berarti yang lain tidak mengerti ya tetapi kana da tugasnya masing-masing jadi pada bidang ini diperlukan pelaksanaan yang benar-bener mengetahui program ini yang berkompetensilah mbak. Cuman kan memang di Kecamatan Sedati ini sangat kurang sumber daya manusianya jadi sebisa mungkin kita bisa membagi sesuai bidangnya”. ( Hasil Wawancara 3 Maret 2023 )

Berdasarkan indikator yang kedua mengenai sumber daya memang

sangatlah penting. Tidak bisa sembarangan memilih pelaksanaannya sehingga pihak Kecamatan Sedati melakukan pemilihan dengan ketat dan mereka pun juga diberikan pelatihan agar lebih berkompetensi. Setiap bidang memiliki potensi yang berbeda-beda sehingga Kecamatan sedati harus pintar-pintar dalam pemilihan pelaksa program Jumpa Artis ini. adanya seleksi dan pelatihan khusus yang diadakan pihak Kecamatan Sedati ini merupakan upaya yang terbaik dalam pemilihan pelaksana yang sesuai dengan bidangnya. Kurangnya sumber daya manusia yang di Kecamatan Sedati menjadi salah satu kendala yang dialami oleh Kecamatan Sedati.

Dari indikator yang disampaikan ahli George Edward III mengenai Sumber Daya ini suatu salah satu aspek penting yang harus ada pada setaip menjalankan suatu tujuan karena apabila tidak ada aspek sumber daya tidak

akan berjalan dengan semestinya. Maka dari itu, sumber daya tersebut sangatlah dibutuhkan tidak hanya sumber daya manusia atau staffnya tetapi juga ada sumber daya informasi, wewenang dan juga fasilitas. Dibutuhkan implementor yang memiliki wawasan dalam bidang tersebut.

#### **4.1.3 Disposisi**

Disposisi, merupakan karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh implementor, seperti jujur, rendah hati, dan demokratis. Dalam menjalankan program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ), implementor harus memiliki disposisi baik seperti yang diharapkan pembuat kebijakan. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia dapat menjalankan program Jumpa Artis dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pihak Kecamatan Sedati dan juga masyarakat Kecamatan Sedati. apabila pelaksanaan program Jumpa Artis ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya.

Pemilihan sumber daya yang berkompetensi di bidang program ini sangatlah diperhatikan. Hal tersebut juga di jelaskan oleh bapak Suudin selaku pengelola data.

“ untuk pemilihan staff kita nggak sembarangan mbak harus yang berkompetensi sesuai dengan bidangnya. Bukan berarti yang lainnya tidak berkompetensinya ya. Karena memangkan staffnya terbatas jadi sebisa mungkin harus bisa di bagi. Kita juga adain juga pelatihan-pelatihan untuk staff pada bidang ini sih. Jadi beliau beliau lebih memahaminya. Soalnya kan nggak lucu kalau staff kita ada yang nggak tau alurnya nanti dikira main-main. Ya sebisa mungkin kita menghadirkan orang-orang professional lah mbak setiap pertemuan program Jumpa Artis ini. jangan sampai kita dicap nggak professional karena mendapatkan pelayanan yang kurang baik dari pihak Kecamatan Sedati. Dalam implementasi diharapkan adanya komunikasi yang baik antar implementor dengan masyarakat Kecamatan

Sedati. Dengan adanya komunikasi yang baik tersebut dapat menumbuhkan kepercayaan lebih kepada pihak Kecamatan Sedati” ( Hasil Wawancara 3 Maret 2023 )

Hal tersebut juga dilontarkan oleh ibu Lilis Sunarlis selaku Pengelola data. Beliau juga menyampaikan pendapatnya mengenai pemilihan seorang pelaksana.

“kami menginginkan program Jumpa Artis ini mampu membantu masyarakat jadi sebisa mungkin kami memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat Kecamatan Sedati. Dari pemilihan pelaksananya saja kami harus memperhatikan ya mbak tidak sembarangan karena dalam pemilihan pelaksana haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada program yang akan kita jalankan ini, untuk kepentingan masyarakatnya juga. Ada beberapa kriteria sih mbak dalam pengangkatan staf yang akan kita ikut sertakan dalam program ini yaitu yang memiliki kemampuan, kapabilitas, serta kompetensi pada program Jumpa Artis tersebut. Penilaian juga tidak hanya personilnya tetapi juga mengenai sistem pelayanan yang diberikan, komunikasinya, dan juga metode pelayanan dalam melayani masyarakat pada Program Jumpa Artis ini” ( Hasil Wawancara 3 Maret 2023 )

Sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Bapak Suudin dan Ibu Lilis mengenai pemilihan pelaksana atau implementor pada program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Artis ) tidaklah sembarangan karena ingin mengurangi permasalahan-permasalahan yang terjadi makadari itu, Kecamatan Sedati sebisa mungkin memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Pemilihan dan pengangkatan pelaksana Jumpa Artis ini haruslah dari orang-orang yang memiliki dedikasi pada suatu bidang pelayanan yang telah ditetapkan, lebih terkhusus lagi yaitu demi kepentingan masyarakat Kecamatan Sedati.

Indikator yang cetuskan ahli George Edward III mengenai disposisi ini mengarah kepada sikap, sifat, serta karakteristik suatu pelaksana atau implementor suatu program. Dengan hal itu pihak Kecamatan Sedati tidak sembarangan dalam pemilihannya. Ada beberapa kriteria yang harus



melekat pada seorang pelaksana yaitu pelaksana Jumpa Artis. Bertanggungjawabpun tidak cukup dalam pemilihan pelaksana program ini, karakteristik yang dimiliki oleh setiap pelaksana pelayanan yaitu komunikasi, sikap pelayang yang baik, berkompetensi dalam bidang tersebut. Dengan adanya itu dapat membuat merasa percaya terhadap kecamatan Sedati dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kecamatan sedati. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kecamatan sedati di sampaikan oleh Bapak Arif selaku masyarakat Desa Cemandi.

“mengenai pegawainya menurut saya sudah sangat baik ya mbak. Berkompetensi, menjelaskannya juga jelas, komunikasinya juga enak jadi saya mudah mengerti, apalagi saya orang pendatang jadi disambut dengan baik oleh pegawainya Kecamatan Sedati. Diarahkan, dikasih tau selengkap-lengkapnyanya”

( Hasil Wawancara 10 Maret 2023 )

Selain Bapak Arif sebagai masyarakat di Desa Cemandi, ada juga dari

Ibu Erni juga dari Desa Cemandi.

“pegawainya sih ramah-ramah ya mbak, baik-baik juga. Terkadang kalo kita kurang ngerti gitu dikasih tau alurnya bagaimana. Responsive banget orangnya. Enak juga diajak ngobrol, nggak yang jutek gitu terkadang kana da aja gitu yang jutek tapi selama saya mengikuti program jumpa artis yang diadakan desa ini sih belum menemukan hal yang kurang mengenakan bagi saya. Program ini menurut saya selama saya mengikutinya sangatlah efektif”. (hasil Wawancara 10 Marert 2023 )

Ada juga pendapat dari Ibu Ayu sebagai masyarakat yang

merasakan manfaat dari program Jumpa Artis ini.

“ orang kecamatannya baik dan ramah jadi saya senang, setiap saya mengikuti program ini saya bertemu dengan orang baik, orang pintar, kalau menjawab pertanyaan itu mudah sekali di serap jadi nggak buat bingung gitu. Saya berharap pelayanan Kecamatan Sedati ini akan selalu seperti ini, baik dari orangnya mapun kegiatannya “. (Hasil Wawancara 10 Maret 2023 )

Respon kepuasan dari mbak yuyun

“ yang saya rasakan ya pegawainya baik, ramah, berkompeten. Apabila ada yang bertanya responnya bagus dan sangat jelas “. ( Hasil Wawancara 19 Mei 2023 )

Selain merasa terbantu dengan adanya program Jumpa Artis ini komentar mengenai sikap dan kaarakteristik pegawai Kecamatan sedati menuai pujian dari masyarakat. Adapun komentar dari Ibu Sari dan Ibu walipah

“ pegawainya ramah, responnya baik dan sopan, orangnya menyenangkan, kadang suka ngajak ngobrol atau hanya sekedar bercanda” kata Ibu Sari. (Hasil Wawancara 19 Mei 2023 )

“ saya sebagai orang tua terkadang kan mengertinya lama tapi menurut saya penjelasan dari pegawainya baik-baik meskipun itu perempuan maupun laki-laki tidak ada pembeda ini tu ini muda “. ( Hasil Wawancara 19. Mei 2023 )

Sesuai dengan pembahasan mengenai Disposisi ini pelaksana maupun implementor yang berkarakteristik menjadi hal utama. Mendapat respon dari masyarakat mengenai kepuannya mendapat pelayanan yang baik dari Kecamatan Sedati membuat Kecamatan sedati merasa senang. Respon masyarakat mengenai pelayanan yang baik yang di lakukan oleh pihak Kecamatan Sedati kepada masyarakat mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan sedati. Kesimpulan yang didapat yaitu satu pelaksana bertanggungjawabpun tidaklah cukup, sifat, karakter maupun sikap perlu juga diperhatikan dalam memberikan sebuah pelayanan agar apa yang kita sampaikan kepada masyarakat mampu membuat masyarakat merasa sangat puas. Sesuatu dengan tujuan Kecamatan Sedati yaitu memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat di Kecamatan Sedati.

Seorang pelaksana harus memiliki sikap, sifat, serta karakteristik yang baik sehingga apa yang diberikan mendapatkan respon yang baik dari pengguna pelayanan. Memberikan hal yang terbaik, responsif, bertanggungjawab harus tertanam pada setiap pelaknya pelayanan. Apabila

pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan sedate memberi kepuasan kepada masyarakat kecamatan sedate akan membuat mereka merasa percaya terhadap Kecamatan Sedati. Menjelaskan alur serta tata cara kepengurusan administrasi yang dilaksanakan oleh pihak Kecamatan dalam pelayanan program Jumpa Artis ini disampaikan oleh Bapak Suudin selaku pengelola data.

“untuk mengurus KIA disi sini yaitu pertama harus masyarakat sesuai dengan tempat tinggal ya mbak. Kayak misalnya apabila masyarakat dari Sedati agung ya mengikuti program ini di desa Sedati Agung. jadi kita harus mengetahui jadwal yang di bikin oleh pihak Kecamatan Sedati. Nanti setelah jadwl keluar maka kita memberikan informasi tersebut ke perangkat desa agar bisa disampaikan kepada masyarakatnya mengenai syarat-syaratnya. Untuk syarat-syarat pembuatan KIA itu melengkapi berkas-berkas seperti KK, Akte, KTP orangtua, Pas foto. Nah setelah melengkapi berkas-berkas tersebut masyarakat diarahkan untuk mengisi formulir untuk pemanggilan. Setelah nanti di panggil pegawai Kecamatan Sedati memeriksa berkas-berkas berdasarkan syarat, setelah dikumpulkan ke pegawainya maka KIA diproses, setelah selesai maka pihak Kecamatan menghubungi ke perangkat desa atau bisa melalui personalnya” ( Hasil Wawancara 3 Maret 2023 )

Penjelasan mengenai alur dalam mengurus KIA yang disampaikan oleh Bapak Suudin dapat memudahkan para pembaca dan penulis agar mengerti tata cara pendaftaram KIA.

Alur pendaftaran KIA melalui program Jumpa Artis (Jemput Bola Pelayanan Gratis):

1. Melengkapi berkas-berkas yang sudah di syatkan oleh Kecamatan Sedati
  - a. Fotocopy Kartu Keluarga
  - b. Fotocopy Akte Kelahiran
  - c. Fotocopu KTP orang tua

d. Pas foto 3X4 ( 2 Lembar ) Background Biru : Tahun Ganjil, Merah:

Tahun Genap

2. Setelah melengkapi dokumen, meminta formulir ke pegawai lalu mengisi formuir, setelah diisi lalu diberikan kepegai untuk pemanggilan.
3. Setelah dipanggil masyarakat menyerahkan berkas-berkas yang nantinya akan diperiksa oleh pegawai Kecamatan, setelah berkas dinyatakan lengkap, proses selanjutnya menunggu konfirmasi dari pihak Kecamatan Sedati

Alur pendaftaran pembuatan AK-1 atau Kartu Pra Kerja

1. Fotocopy Kartu Keluarga
2. Fotocopy Akte Keluarga
3. Fotocopy KTP
4. Fotocopy ijazah dari SD sampai pendidikan terakhir
5. Fotocopy Sertifikat Keahlian ( Jika ada )
6. Pas Foto 3x4 ( 4 Lembar, background menyesuaikan Biru : Genap, Merah : Ganji )
7. Apabila pengambilan diwakilkan wajib harus menyertakan surat kuasa bermaterai 10.000

Melalui program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) yang dilakukan oleh Kecamatan Sedati ini mampu membanu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi dengan mudah dan efektif. dengan mengikuti program ini masyarkatan di Kecamtan Sedati merasa terbantru, masyarakat tidak perlu datang ke Kecamatan cukup menunggu jadwal dari

pihak Kecamatan Sedati mengenai diaadakannya Jumpa Artis ini mereka bisa mengurus berkas0berkas yang mereka butuhkan di desa masing-masing.

#### **4.1.4 Struktur Birokrasi**

Tingkat keberhasilan program Jumpa Artis yang sedang dijalankan oleh Kecamatan Sedati dapat dilihat dari struktur birokrasi. Apabila struktur birokrasi tidak mendukung kebijakan yang telah ditetapkan, maka akan menyebabkan sejumlah sumber daya menjadi tidak efektif, yang pada akhirnya akan menimbulkan hambatan dalam program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) tersebut. Pegawai Kecamatan Sedati harus mampu mengenal dan memahami apa yang akan dilakukan, mempunyai dorongan serta bantuan fasilitas untuk melakukannya. Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi program yang dijalankan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar. SOP menjadi pedoman bagi pegawai Kecamatan Sedati dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang, akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang, ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan menyebabkan sumber-sumber daya menjadi tidak efektif dan tidak termotivasi sehingga menghambat jalannya kebijakan. Birokrasi

sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakana yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan kordinasi dengan baik.

Mengenai struktur birokrasi ini juga dijelaskan oleh bapak Suudin selaku pengelola data.

“teruntuk permasalahan SOP ya, kita ada SOPnya karena memang program ini kan menuntut adanya kerjasama banyak pihak, jadi ada SOP agar lebih kondusif setiap melaksanakan Program Jumpa Artis ini. karena meskipun sumber daya untuk melakukan program ini tersedia dan apabila tidak adanya SOP maka program ini tidak dapat terlaksana atau terealisasikan dengan baik karena adanya kelemahan dalam struktur birokrasi. Kan memang struktur birokrasi ini mengarah pada Standar Operasional Prosedur, nah apabila tidak ada SOPnya ya program ini akan berantakan mbak. Karena memang kalau mau merealisasikan sesuatu harus ada peraturannya, tata caranya, trus ada alurnya biar ngga amburadul konsepnya. Jadi Kecamatan Sedati pasti ada SOPnya dalam menjalankan program Jumpa Artis ini” ( Hasil Wawancara 16 Maret 2023 )

Tanpa adanya SOP suatu program tidak akan berjalan karena SOP sangat diperlukan dalam sebuah menciptakan suatu program. Hal tersebut juga di sampaikan oleh Ibu Lilis Sunarlis selaku pengelola data

“mengarah pada SOP yang ada ya memang perlu mbak. Kita dalam menjalankannya kan perlu ada SOPnya biar program yang kita kerjakan itu sesuai dengan kebutuhan masyarakat biar nggak berantakan juga. Jadi mulai dari alur, tata caranya sudah ada di SOP pelayanan yang kita berikan pun ada juga SOPnya. Nggak bakal terlaksanan dengan baik kalo nggak ada SOPnya menurut saya mbak. Dan kita sebagai pelaksanapun harus mengikuti SOP yang ada. SOP dibuat agar kita mengetahui alurnya bagaimana, pelayanannya seperti apa. Karena pelayanan yang baik kan akan menuai respon yang baik pula dari masyarakat juga mbak. Dengan adanya SOP ini maka pengimplementasian program Jumpa Artis ini akan lebih efektif krena dilaksanakan oleh instansi yang kompeten. Akibatnya missal kalau tidak ada SOPnya ya dapat menimbulkan permasalahan-permasalahan. Maka dari itu upaya kita meminimalisir adanya permasalahan yang ada itu ya kita buat SOPnya mbak biar lebih mudah dan efektif aja. Kan kita berharap program ini berjalan dengan baik ya mbak, agar masyarakat Kecamatan Sedati itu merasa puas juga, karena tujuan kita membantu kebutuhan masyarakat Kecamatan Sedati” ( Hasil Wawancara 16. Maret 2023 )

Penjelasan dari pegawai Kecamatan Sedati selaku pengelolaan data dapat disimpulkan bahwa memang dalam menciptakan suatu program atau sebagai implementor program harus terdapat SOP harus mengerti dan memahami SOP terutama SOP dalam sebuah pelayanan. SOP merupakan salah satu syarat dalam melaksanakan suatu kegiatan atau aktivitas dengan adanya SOP kegiatan yang kita kerjakan dan kita laksanakan akan berjalan dengan baik dan efektif. dan sebaliknya apabila tidak terdapat SOP maka kegiatan tersebut tidak berjalan dengan baik atau tidak flexible. Dengan adanya SOP yang ada pelaksana atau implementor Jumpa Artis ini mengetahui sebuah standar pelayanan, tata cara pelayanan, serta alur pelayanan karena yang dilihat bukan hanya apa yang ada di kegiatan tersebut tetapi juga sikap implementor yang menangani atau melayani masyarakat Kecamatan Sedati.

Seuai dengan indikator dari ahli George Edward II mengenai struktur birokrasi mengarah kepada Standart Operasional Pelaksana, jadi tanpa adanya SOP maka Jumpa Artis tidak akan terlaksana dengan baik dan berakibat mengurangi kepercayaan masyarakat Kecamatan Sedati terhadap instansi Kecamatan Sedati. Dari SOP tersebut akan membuat suatu kegiatan akan berjalan dengan sangat efektif karena tujuan dari program Jumpa Artis ini mampu melayani administrasi masyarakat Kecamatan Sedati dengan mudah dan efektif. SOP yang ada pada Kecamatan Sedati ini membuat masyarakat Kecamatan Sedati merasa puas karena sudah mendapatkan layanan yang baik, mendapat respon yang baik dari

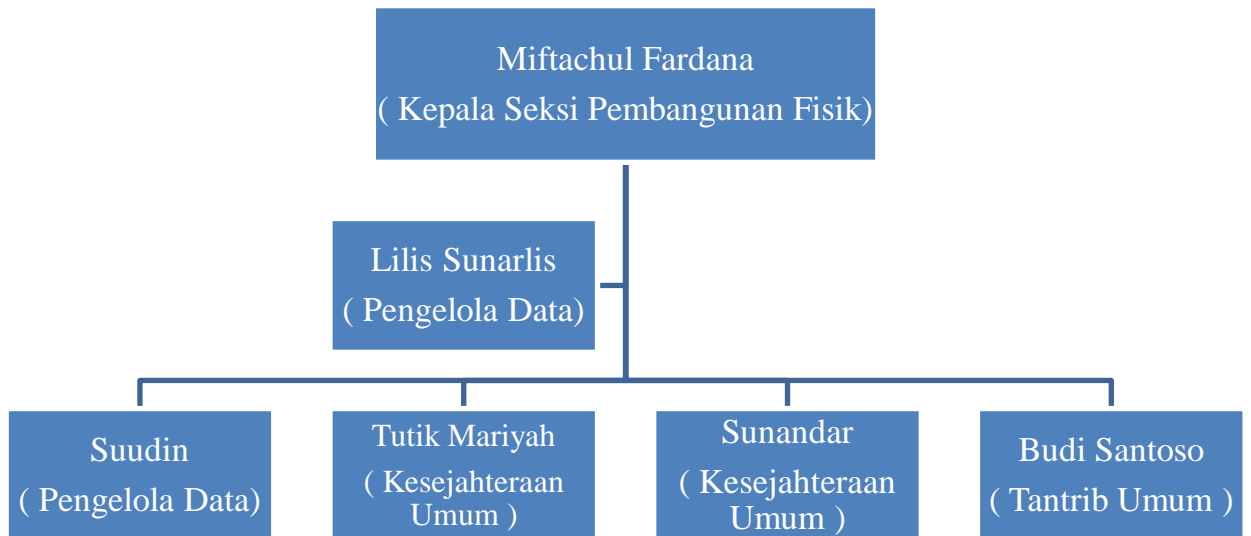
masyarakat mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kecamatan Sedati.

Kecamatan Sedati selalu mengupayakan untuk memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat Kecamatan Sedati karena sejatinya visi misi Kecamatan Sedati yaitu memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat yang ada di Kecamatan Sedati. Dapat dikatakan program tersebut berhasil yaitu melalui kepuasan masyarakat mengenai layanan yang diberikan oleh Kecamatan Sedati, maka dari itu sebisa mungkin SOP harus terlaksana dengan baik. Upaya yang dilakukan Kecamatan Sedati yang menginginkan program ini terlaksana dengan baik harus adanya SOP. Dengan adanya SOP semua kegiatan program Jumpa Artis ini akan berjalan dengan efektif. Suatu program akan lebih berhasil jika ada koordinasi yang kuat, berupa kerjasama yang baik antar instansi terkait. Koordinasi antar instansi yang berhubungan dengan Program Jumpa Artis sudah dilaksanakan dengan baik, hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pegawai Kecamatan Sedati, seperti kerja sama dengan para perangkat desa di seluruh Kecamatan Sedati, yang mana perangkat desa bertugas mensosialisasikan program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) kepada masyarakat.



### Bagan 4.1

#### Tim Penyedia Layanan



## 4.2 Faktor pendorong dan penghambat yang mempengaruhi implementasi program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis )

### 4.2.1 Faktor Pendorong

#### 1. Kebijakan

Yang menjadi faktor utama dalam program Jumpa Artis ini yaitu kebijakan yang di keluarkan oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo, yaitu mengharuskan pembuatan inovasi program dalam bidang pelayanan oleh instansi-instansi daerah. Maka dari itu, Kecamatan Sedati membuat suatu program layanan Jumpa Artis yaitu Jemput Bola Pelayanan Gratis. Program ini mempermudah masyarakat di daerah Kecamatan Sedati dalam memperoleh pelayanan bidang administrasi dengan mudah dan praktis. Kebijakan ini mendobrak instansi-instansi daerah dalam

membuat sebuah program dengan tujuan dapat mempermudah masyarakatnya.

Kebijakan mengenai Undang-Undang Inovasi daerah yang di keluarkan oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo ini sangat membabntu menaikkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo, tak terkecuali Kecamatan Sedati. Kecamatan Sedati juga merasakan dampak positif dari program tersebut, dengan ada layanan tersebut Kecamatan Sedati mendapat respon baik dari masyarakat karena adanya antusias masyarakat terhadap program Jumpa Artis ( jemput Bola Pelayanan Gratis ) ini. Awal mula di bentuknya program ini disampaikan oleh Bapak Suudin selaku pengelolaan data.

“ pembentukan program Jumpa Artis ini berawal dari dobrakan pemerintah Kabupaten Sidoarjo yaitu melalui dikeluarkannya Undang-Undang Inovasi daerah itu. Jadi kita sebagai Instansi yang di bawah pemerintahan Kabupaten Sidoarjo diperuntukkan untuk membuat suatu program dan kebetulan kami membuat program dalam bidang pelayanan agar kita bisa menaikkan kualitas pelayanan publik yang ada di Kecamatan Sedati. Karenakan kita bergerak dalam bidang pelayanan jadi sebisa mungkin membantu masyarakat mendapatkan pelayanan yang mudah dan praktis. Dan alhamdulillahnya melalui survei kepuasan masyarakat, hamper sebagian masyarakat merasa puas dan ada sebagian kecil mereka masih merasa kesulitan. Ya itu kita maklumi karena kan layanan tersebut juga ada kalangan orang tua yang masih belum mengerti atau masih ada yang dari pedesaan yang merantau ke kota dan bertempat tinggal di Kecamatan Sedati jadi ya kadang masih bingung. Tapi kita selalu mengupayakan agar masyarakat mengerti alurnya akan kita bimbing pelan-pelan karena kan itu sudah menjadi tugas kita ya sebagai pemberi pelayanan “ (Hasil Wawancara 31 Maret 2023 )

Beliau menyampaikan bahwasanya program ini terbentuk dengan bermula adanya dobrakan dari pemerintah Kabupaten Sidoarjo dengan mengeluarkan Undang-Undang Inovasi Daerah, dengan hal tersebut Kecamatan Sedati menciptakan program Jumpa Artis ini untuk

mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan yang praktis. Sesuai dengan visi misi kecamatan Sedati yaitu memberikan pelayanan yang baik.

Suatu kebijakan yang dikeluarkan harusnya untuk dilaksanakan, program Jumpa Artis ini merupakan suatu dorongan dari kebijakan mengenai Undang-Undang Inovasi daerah di Kabupaten Sidoarjo. Undang-Undang yang di keluarkan pemerintah Kabupaten Sidoarjo ini menjadi salah satu upaya pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo. Pernyataan tersebut juga dilansir oleh Ibu Lilis Sunarlis selaku pengelolaan data di dalam wawancara

“ adanya program ini karena pemerintah Kabupaten Sidoarjo mengeluarkan Undang-Undang mengenai Inovasi Daerah. Nah maka dari itu kita di tuntut untuk membuat sebuah inovasi baru, maka tercetuslah program Jumpa Artis ini. karekan kebijakan itu harus dilaksanakan ya mbak apalagi ada Undang-Undangnya, apalagi banyak sekali manfaatnya, kita bisa menjadi contoh untuk instansi lain ya meskipun ini masih terbilang baru tetapi itu bisa sebagai contoh agar diterapkan instansi lain dalam mempermudah suatu proses administrasi. Program ini pun belum sempurna karena kan masih baru tetapi dalam masalah membantu masyarakat, masyarakatpun sudah merasa terbantu dengan adanya program Jumpa Artis ini meskipun masih banyak kekurangan. Yang lebih unggulnya lagi program ini mendapat dukungan penuh mbak dalam hal mempermudah pelayanan dapat respon baik dari masyarakat maupun pihak pemerintah Kabupaten Sidoarjo “ (Hasil Wawancara 31 Maret 2023 )

Dengan adanya kebijakan ini menjadi pendorong bagi instansi Kecamatan Sedati dalam pembuatan program Jumpa Artis ini. ibu Lilis Sunarlis selaku pengelolaan data menyampaikan bahwa program ini sangat bermanfaat untuk internal maupun eksternal. Untuk internalnya sebagai peningkatan kualitas pelayanan publik yang ada di Kecamatan Sedati, dengan adanya program Jumpa Artis ini menjadi ajang pendekatan

terhadap masyarakat di Kecamatan Sedati, untuk manfaat eksternalnya yaitu sebagai contoh untuk instansi lainnya dalam memberikan pelayanan dengan mudah. Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo menciptakan sebuah inovasi untuk mengoptimalkan pelayanan berupa program yang dinilai dapat semakin mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kepengurusan dokumen kependudukan. Salah satu program tersebut adalah Jemput Bola yang dilakukan pada desa-desa sekitar. Kebijakan yang dikeluarkan oleh Kecamatan Sedati sangatlah tepat karena dengan adanya program ini, mampu membantu masyarakat di Kecamatan sedati dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan dengan sangat mudah.

Faktor pendorong pada implementasi program Jemput Artis yaitu dalam menciptakan sebuah program diperlukan pendorong berupa sumber daya manusia seperti pencipta, pengelola program tersebut yang dimana layanan tersebut dicetuskan oleh pihak di Kecamatan Sedati dengan adanya kebijakan ini program dapat berjalan sesuai dengan fungsi dan tugasnya. apabila tidak adanya sumber daya manusia program Jemput Artis tersebut tidak akan berjalan dengan efektif. Sumber daya manusia yang terlibat dalam program Jemput Artis ini yaitu perangkat yang ada di Kecamatan Sedati. Program ini mendapat dukungan penuh dari pimpinan tertinggi di Kecamatan Sedati dan juga pihak anggota yang ada di Kecamatan Sedati selain mendapat dukungan dari pihak instansi program Jemput Artis ini mendapat respon baik dari masyarakat.

Penambahan penjelasan dari bapak Suudin mengenai sebelum dan sesudah adanya kebijakan yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo.

“ sebelum adanya kebijakan ini kita masih memakai sistem manual yang dimana masyarakat harus datang ke Kecamatan Sedati dalam kepengurusan administrasi, tetapi setelah adanya kebijakan ini dan kita membuat sebuah program baru tentang pelayanan jemput bola yang kita namai Jumpa Artis ini yang dimana program ini mampu membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan secara praktis “  
( Hasil Wawancara 31 Maret 2023 )

Dari penjelasan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan sebelum dan sesudah adanya pelayanan program Jumpa Artis ini. program ini mampu membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan secara mudah dan praktis

#### **4.2.2 Faktor Penghambat**

##### **1. SDM ( Sumber Daya Manusia )**

Sumber Daya Manusia menjadi salah satu penghambat dalam pengimplementasian program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) di Kecamatan Sedati. Sumber Daya Manusia merupakan elemen terpenting dalam menjalankan suatu program dalam bidang pelayanan. Sumber Daya Manusia yang ada di Kecamatan Sedati sangatlah terbatas, maka dari itu SDM menjadi salah satu faktor penghambat dalam berjalannya program Jumpa Artis. Keterbatasan SMD tersebut membuat Kecamatan Sedati harus bisa menempatkan anggota sesuai dengan bidangnya. Seperti apa yang di sampaikan oleh Bapak Suudin selaku pengelola data.

“ faktor utama kita ada di SDMnya, karena ada keterbatasan pegawai yang ada di Kecamatan Sedati terkadang kita juga harus bisa mengatur sedemikian rupa agar tidak terjadi suatu permasalahan mbak. Jadi buat implementasinya sudah bagus

nah untuk pegawainya ini yang kurang terkadang juga kita kualahan juga. Nah kenapa kita hanya berjalan pada beberapa desa ya itu SDMnya kita kurang. Jadi penghambat juga sih menurutku. Karena kan emang sebuat pelayanan itu hal terpentingnya kan di SDMnya. Untuk SDMnya sendiri kita pun ngga sembarangan mbak, ada beberapa kriteria yang paling utama sih berasal dari bidang pelayanan ya, trus tidak cuman itu harus berkompetensi juga orangnya, memiliki komunikasi yang baik terhadap masyarakat. Soalnya dimana-mana banyak yang protes di beberapa instansi yang bergerak dalam bidang pelayanannya itu seperti pelayanannya tidak ramah, orangnya judes dan hal negative lainnya. Jadi dengan kita memilah orang yang tepat yaa.. sebagai penetralisir pikiran-pikiran negative itu. Sebisa mungkit kita sebagai penyedia layanan harus bisa memberikan pelayanan sebaik mungkin “ (Hasil Wawancara 31 Maret 2023 )

Sumber Daya Manusia merupakan hal penting dalam sebuah pelayanan begitu pula dengan apa yang disampaikan oleh bapak suudin, beliau mengatakan bahwa SDM yang ada di Kecamatan Sedati sangat kurang, maka dari itu kecamatan Sedati harus bisa membagi SDM antar bidang, tetapi dari keterbatasan SDM yang ada di Kecamatan Sedati tidak menutup kemungkinan bahwa Kecamatan Sedati selalu memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat yang ada di Kecamatan Sedati terutama dalam mengikuti program Jumpa Arti tersebut. Dalam memilih kriteria SDM yang terbaik untuk mengimplementasikan program Jumpa Artis ini pihak instansi menyediakan SDM yang sangat berkompeten dalam hal pelayanan sehingga dapat mengurangi tingkat permasalahan yang ada di Kecamatan Sedati terutama pada bidang pelayanan. Hal tersebut juga dilabnsir oleh Ibu Lilis Sunarlis selalu pengelola data.

“ ada beberapa faktor dalam pengimplementasian program jumpa Artis ini, tapi yang paling menonjol itu di SDMnya mbak. Karena SDM yang ada di Kecamatan ini sangat minim jadi sebisa mungkin kita harus benar-bener memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Harus bisa pintar-pintar membagi dan memilih. Dalam pelaksanaan program Jumpa Artis ini SDM yang di butuhkan harus berkompetensi terutama dalm bidang pelayanan. Harus paham mulai dari alur hingga keluhan-keluhan atau pertanyaan-pertanyaan yang akan di tanyakan oleh masyarakat. Sebisa mungkin kita harus benar-bener memahaminya. Belum

lagi ada orang tua yang kurang mengerti atau ngeyel. Kita sebagai penyedia layanan kan harus memberikan pengertian, sabar itu terdengar simple tapi hal tersebut sangat susah. Belum lagi kenak ibu-ibu yang cerewet kita harus bisa hadapi dengan sangat ramah. Ya kita memang memaklumi ya mbak bahwa anggota di instansi kita itu sangat kurang ” (Hasil Wawancara 31 Maret 2023 )

Pernyataan yang disampaikan oleh Ibu lilis pun sama dengan Bapak Suudin bahwasanya Kecamatan Sedati masih kurang SDM jadi bagaimana Kecamatan Sedati memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, memberikan yang terbaik dalam hal pelayanan. Beliau pun juga berbicara mengenai pentingnya memilih SDM yang berkompeten dalam bidang pelayanan pada program Jumpa Artis. Dapat penulis ketahui bahwa SDM merupakan hal yang sangat dibutuhkan dalam hal pelayanan, tidak hanya orangnya melainkan dengan, karakteristik seseorang tersebut, dari mulai hal komunikasi dan tata kramanya sebagai sebuah pegawai di sebuah instansi pemerintah.

Sumber Daya Manusia yang ada di Kecamatan Sedati menjadi penghambat sebuah program Jumpa Artis. Tetapi pihak instansi memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat yang ada di Kecamatan Sedati. Membantu mereka dalam mendapatkan pelayanan administrasi dengan mudah dan praktis. Meskipun pada pengimplementasian program Jumpa Artis ini kekurangan SDM tetapi program Jumpa Artis ini berjalan dengan baik, sehingga banyak masyarakat merasa terbantu dengan adanya layanan Jumpa Artis ini. masyarakat Kecamatan Sedati merasa sangat terbantu dengan adanya program Jumpa Artis ini. mereka tidak perlu untuk pergi ke kecamatan untuk mengurus berkas yang mereka inginkan. Hanya saja layanan yang ada di

program Jumpa Artis ini terbatas yaitu hanya pengurusan KIA dan AK-1 sehingga masih ada banyak kekurangannya pada program ini.

## **2. Kurangnya Pengetahuan Masyarakat**

Dalam program Jumpa Artis ini masih ada masyarakat yang belum mengetahui dengan adanya layanan Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) yang telah dilaksanakan oleh Kecamatan Sedati. Terutama bagi mereka yang berada di pelosok desa. Kecamatan sedati pun mengakui masih banyak masyarakat yang belum mengetahui program tersebut, karena memang program ini disediakan untuk semua kalangan. Akan tetapi untuk kalangan orang tua pun jarang mengetahui program tersebut karena adanya kurang mengerti teknologi. Begitupun yang disampaikan oleh Bapak Suudin mengenai kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai program jumpa artis ini.

“ selain dari SDM dalam kecamatan, faktor lainnya kurangnya kesadaran masyarakat. Masih sebagian masyarakat yang belum paham ataupun belum mengerti sama sekali mengenai jumpa artis ini. karena kan memang penduduk disini tidak hanya anak muda saja ada orang tua. Jadi mereka terkadang masih belum paham mengenai program ini. karena keterbatasan SDM jadi desa yang dikunjungi pun juga terbatas. Jadi tidak semua wilayah di Kecamatan Sedati kita kunjungi hanya beberapa saja. Sedangkan banyak masyarakat lainnya yang menginginkan program ini juga berjalan di desa mereka. Tetapi kan balik lagi untuk masalah SDM kita. Masyarakat yang kurang pengetahuan mengenai program ini. kami bersedia untuk menjelaskan kepada mereka mengenai program ini. selain kurangnya pengetahuan mengenai program ini, masyarakat juga kurang pengetahuan mengenai pentingnya mengurus KIA atau sekedar membantu pembuatan AK-1 sebagai surat pra kerja apabila masyarakat yang masih belum bekerja” (Hasil Wawancara 31 Maret 2023 )

Dapat di lihat dari pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Suudin mengenai kurangnya kesadaran masyarakat mengenai program tersebut yaitu karena program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) masih terbilang



program yang baru di luncurkan oleh pihak Kecamatan Sedati masih banyak masyarakat yang kurang mengetahui program tersebut. Sehingga adanya penurunan dalam pelayanan administrasi , masyarakat menganggap masih ada kesulitan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Tak hanya pak Suudin yang menyampaikan hal tersebut, hal lain juga di sampaikan oleh Ibu Lilis Sunarlis selaku pengelola data.

“ kalau mengenai kurang kesadaran masyarakatnya sendiri menurut saya memang ada 2 tipe yang pertama karena memang mereka tidak mau atau tidak paham akan pentingnya KIA, yang kedua karena mereka tidak paham alurnya bagaimana bisa jadi pesan yang disampaikan oleh Kecamatan Sedati tidak sampai ke masyarakat. Karena kita tidak mengerti bagaimana perangkat desa menyampaikan hal tersebut kepada masyarakat. Kan tidak semua masyarakat gampang dengan mudah menyerap apa yang telah disampaikan terkadang mereka juga bingung atau bagaimana. Belum lagi ada masyarakat yang tidak hadir apabila ada pertemuan atau sosialisasi. Ada juga orang tua yang bodoamat masalah pengurusan KIA, padahal tujuan dengan KIA itu untuk kebutuhan anaknya seperti untuk masuk sekolah. Jadi bagaimana caranya kita harus memberi informasi terhadap masyarakat tersebut mengenai pentingnya KIA. Banyak ditemukan yang kurang pengetahuan mengenai KIA dan juga program Jumpa Artis tersebut “ (Hasil Wawancara 31 Maret 2023 )

Seperti apa yang telah di sampaikan oleh ibu Lilis Sunarlis beliau menyampaikan kurang pengetahuan masyarakat ada 2 faktor yaitu bisa karena masyarakat kurang paham mengenai alur dari program Jumpa Artis atau bisa dari masyarakat yang tidak paham mengenai KIA. Upaya yang dilakukan Kecamatan Sedati sudah sampai hingga ke soasialisasi tapi memang hal tersebut tidak berkemungkinan untuk masyarakat yang tidak ingin mengikuti kegiatan tersebut. Maka sebab itu mereka masih awam terhadap program Jumpa Artis yang telah di berikan oleh Kecamatan Sedati. Adanya program ini telah disampaikan oleh Kecamatan Sedati kepada perangkat desa, perangkat desa yang akan menyampaikan kepada masyarakatnya.

Dari yang disampaikan oleh Bapak Suudin dan juga Ibu Lilis Sunarlis dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian dari masyarakat yang ada di Kecamatan Sedati masih kurang mengerti mengenai program tersebut ada beberapa faktor adanya permasalahan tersebut lain di antaranya mereka yang kurang paham mengenai pentingnya KIA. Tapi masih ada juga yang sangat memperhatikan pelayanan yang ada di Kecamatan Sedati, ini merupakan impian bagi masyarakat yang rumah tinggalnya berjauhan dengan lokasi Kecamatan Sedati. Dengan adanya program Jumpa Artis masyarakat tidak perlu jauh-jauh mendatangi Kecamatan Sedati dalam mengurus KIA dan AK-1, cukup menunggu jadwal dari Kecamatan Sedati. Kecamatan Sedati yang akan datang ke desa-desa untuk melakukan Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) selain mempermudah mereka dalam hal waktu, pelayanan Jumpa Artis ini juga tidak di pungut biaya apapun alias gratis. Mendapatkan pelayanan yang mudah dan praktis, masyarakat memberikan respon yang baik kepada Kecamatan Sedati. Respon masyarakat yang positif menambah semangat Kecamatan Sedati dalam memberikan pelayanan dan respon yang baik pula dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di Kecamatan sedati sehingga terwujudnya visi dan misi Kecamatan sedati.

### **3. Sarana dan Prasarana**

Dalam melaksanakan sebuah pelayanan sarana dan prasarana sangatlah penting. Alat yang dipergunakan tersebut bisa berupa alat utama atau alat yang yang membantu proses kegiatan, sehingga tujuan dari kegiatan tersebut dapat tercapai. Sebenarnya sarana dan prasarana bukan hanya meliputi seperangkat

alat atau barang saja, tapi bisa juga suatu tempat atau ruangan untuk proses kegiatan. Sarana dan prasana ini menjadi kendala pada proses menjalankan program Jumpa Artis ini. dari kendala tersebut dapat mengakibatkan pengimplementasian program Jumpa Artis kurang berjalan dengan baik. Tetapi Kecamatan Sedati selalu mengupayakan sebisa mungkin agar kebutuhan masyarakat terpenuhi dan mereka merasa puas. Hal tersebut disampaikan oleh bapak Suudin selaku pengelola data.

“ untuk permasalahan sarana dan prasarana memang ada kendala terkadang transportasi yang kita gunakan untuk kegiatan program Jumpa Artis ini harus terbagi dengan kegiatan lainnya. Maka dari itu kita adain jadwal yang fiks untuk mengatur penggunaan transportnya. Kendaraan yang kita gunakan itu juga terbatas jadi sebisa mungkin harus bisa mengatur jadwal belum lagi nanti ada kepentingan mendadak, jadi kita harus sigap dalam upaya menetralsir permasalahan-permasalahan tersebut. Terkadang juga kita harus merelakan mobil pribadi untuk kegiatan Jumpa Artis ini. tapi untuk masalah bensin ditanggung pihak Kecamatan sedati. Maslah lain juga terletak pada tempat pelaksanaan kegiatan program jumpa artis ini, terkadang tempat yang kita gunakan digunakan untuk kegiatan lain jadi harus bisa menyesuaikan juga, meskipun kita ada jadwal tapi pihak desa terkadang lupa mengenai kegiatan kita tersebut, jadi kadang kita pindah kebagian kantornya tidak berada di aula yang sudah di sediakan. Kadang ada yang mengabari kadang juga ada yang dadakan atau ketika kita datang sudah ada yang berkegiatan juga ” (Hasil Wawancara 5 April 2023)

Yang telah disampaikan oleh Bapak Suudin dalam hal sarana dan prasarana yaitu mengenai transportasi. Transportasi yang mereka gunakan terbatas sehingga terkadang menggunakan mobil pribadi untuk transportasinya. Selain dalam hal transportasi kendala pada lokasi yang digunakan untuk menjalankan program Jumpa Artis ini, dengan apa yang telah disampaikan oleh Bapak Suudin beliau mengatakan bahwa tempat yang biasanya mereka tepati juga dipergunakan untuk kegiatan desa lainnya. Tak terkadang pula perangkat

desa tidak mengabari pihak Kecamatan Sedati. Hal lain juga di ungkapkan oleh

Ibu Lilis Sunarlis selaku pengelola data.

“ kendala sarana dan prasarana nya yaitu terletak pada transportasi kita sih mbak. Soalnya keterbatasan kendaraan dan banyaknya kegiatan yang ada di Kecamatan Sedati tak terkadang kita menggunakan kendaraan pribadi agar program Jemput Artis ini tetap berjalan dengan baik. Karena kan kegiatan ini dilaksanakannya juga 3 bulan sekali jadi sebisa mungkin kita bisa membantu masyarakatnya. Yang terpenting yaitu melakukan apapun itu demi masyarakat di Kecamatan Sedati mendapatkan pelayanan yang baik. Masak untuk masalah seperti itu membuat kita untuk tidak memberikan pelayanan terhadap masyarakat Kecamatan Sedati. Kalau selain transportasi juga terkadang kita kendala pada tempat melakukan program Jemput Artis sih mbak, soalnya kadang tempat yang kita pakai dipakai untuk kegiatan lainnya. Untuk permasalahan ada kabar atau tidak ada beberapa yang berkabar dari jauh-jauh hari tapi ada juga yang ngabarinnnya mndadak kan kita juga bingung. Bagaimana caranya denga nada permasalahan itu kita harus tetap untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakatnya. Ada juga yang tempatnya ada beberapa jadi kita bisa menggunakan tempat lain untuk melaksanakan pelayanan administrasi tersebut ” (Hasil Wawancara 5 April 2023 )

Dari penjelasan yang disampaikan oleh Bapak Suudin dan Ibu Lilis Sunarlis faktor penghambat sarana dan prasarana terletak pada transportasi dan lokasi. Kedua kendala tersebut tidak membuat Kecamatan Sedati menyerah dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat yang ada di Kecamatan Sedati. Apapun diusahakan oleh Kecamatan Sedati. Keterbatasan transportasi di kecamatan Sedati membuat instansi tersebut harus bisa mengatur jadwal agar kegiatan-kegiatan yang ada di Kecamatan Sedati dapat berjalan dengan baik dan lancar. Banyak cara yang dilakukan oleh Kecamatan Sedati apabila tempat yang mereka gunakan ditempati untuk kegiatan lainnya, Kecamatan Sedati bisa menggunakan tempat lain untuk tetap melaksanakan kegiatan program Jemput Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) tersebut.

Sehubungan faktor penghambat dan pendorong yang melatar belakangi kegiatan Jemput Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) yang di laksanakan oleh

Kecamatan sedati untuk dijadikan evaluasi terhadap Kecamatan Sedati untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat Kecamatan Sedati. Kebijakan yang dikeluarkan oleh Kabupaten Sidoarjo menjadi awal mula terciptanya program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) yang dilaksanakan oleh Kecamatan Sedati, dengan adanya program Jumpa Artis ini dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sedati. Kegiatan program Jumpa Artis mendapat respon baik, dari pemerintah Kabupaten Sidoarjo dan juga mendapat respon baik dari masyarakat Kecamatan Sedati. Masyarakat merasa terbantu dengan adanya program Jumpa Artis. Masyarakat tidak perlu untuk datang ke Kecamatan Sedati untuk mengurus administrasi KIA dan AK-1 cukup menunggu jadwal Jumpa Artis.

### **4.3 Upaya yang dilakukan dalam mengimplementasikan program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis )**

#### **4.3.1 Sosialisasi**

Program Jumpa Artis ini merupakan program baru yang telah diluncurkan oleh Kecamatan Sedati. Oleh sebab itu, Kecamatan Sedati perlu selalu melakukan pengenalan program kepada masyarakat sedate. Upaya yang dilakukan oleh Kecamatan Sedati yaitu melakukan sosialisasi baik secara online maupun offline. Melalui online Kecamatan Sedati menggunakan sosial media sebagai wadah untuk menyampaikan informasi mengenai program Jumpa Artis ( jemput Bola Pelayanan Gratis ). Meningkatkan kesadaran serta pengetahuan masyarakat terhadap program

Jemput Bola Pelayanan Gratis, Kecamatan Sedati melakukan sosialisasi terkait dengan alur, persyaratan, jadwal serta pentingnya dokumen kependudukan seperti KIA dan AK-1. Bentuk sosialisasi yang telah dilakukan yaitu sosialisasi secara langsung yang disampaikan oleh kecamatan Sedati kepada aparat desa baik itu kepada Camat, Kepala Desa dan perangkat Desa seperti RT,RW. Mengenai sosialisasi akan di sampaikan oleh Bapak Suudin selaku pengelola data.

“ sosialisasi ini salah satu upaya yang dilakukan Kecamatan Sedati untuk memperkenalkan program Jumpa-Artis. Dalam melakuka sosialisasi biasanya dilakukan oleh 4-6 orang. 4-6 orang tersebut beda-beda tugas dan fungsinya ada 2 orang bagian pendaftaran, gunanya adanya pendaftaran ini sebagai data kita untuk mengetahui seberapa tingkat antusias masyarakat Kecamatan Sedati dalam mengikuti sosialisasi yang kita adakan. Kita bisa liat tiap sosialisasi itu semakin meningkat atau menurun, apabila mengalami penurunan bahwa kita akan mengubah gaya sosialisasi lebih menyenangkan agar masyarakat tidak bosan. Untuk 2 orang lagi sebagi penyedia konsumsi, jadi kita ngasih konsumsi yang sederhana seperti minum dan kue. 2 orang lagi sebagi penyampaian sosialisasi. Jadi sebisa mungkin kita harus membuat nyaman masyarakat dalam mengikuti sosialisasi. Untuk materi yang kita sampaikan pun tidak lama-lama agar masyarakat tidak merasa bosan. Biasanya sekitar 15-30 menit saja” ( Hasil Wawancara 11 April 2023 )

Upaya yang dilakukan oleh Kecamatan Sedati dalam menyampaikan informasi melalui sosialisasi sudah sesuai demgan apa yang disampaikan oleh Bapak Suudin. Beliau mengatakan bahwa setiap sosialisasi ada 4-6 orang dengan tugas dan fungsi yang berbeda. Hal lain juga di sampaikan oleh Ibu Lilis Sunarlis sebagai pengelola data.

“ sosialisasi yang kita lakukan sebagi upaya kita agar masyarakat tau tentang program Jumpa Artis ini. selain itu adanya sosialisasi ini juga bisa menjadi ajang menjalin komunikasi antar masyarakat dengan pegawai Kecamatan Sedati. Dalam sosialisasi kita menjelaskan mengenai apa itu program jumpa artis, manfaatnya, tujuannya bahkan kita juga menjelaskan alurnya bagaimana agar masyarakat paham dan juga mengenal program Jumpa Artis itu sendiri. Rata-rata masyarakat yang datang mencapai 20-30 orang sesudah covid. Kalau waktu jaman covid kita

tetap melakukan sosialisasi tapi melalui sosial media kita berikan penjelasan yang detail mengenai program Jumpa Artis agar masyarakat paham mengenai program ini. tapi memang tidak semua orang mengetahui sosial media tapi kita selalu berupaya agar masyarakat dapat mengetahui adanya program jumpa artis ini di Kecamatan Sedati. Sosialisasi yang kita adakan secara bertatap muka menuai pujian terhadap masyarakat setempat banyak yang senang mengikuti sosialisasi kita. Respon yang baik dari masyarakat ini membuat kita semakin yakin bahwa program yang kita buat ini dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dapat membantu juga. Ya meskipun kita kekurangan SDM tapi kita bisa menyampaikan ini kepada warga” ( Hasil Wawancara 11 April 2023 )

Mengenai sosialisasi yang telah disampaikan oleh Bapak Suudin dan Ibu Lilis Sunarlis, sosialisasi dilakukan secara online maupun offline atau bertatapmuka secara langsung dengan durasi waktu 15-30 menit saja. Pembawaan yang diberikan juga dapat membuat masyarakat merasa senang dan paham. Meskipun mereka sedang tidak melaksanakan sosialisasi bertatap muka, pihak kecamatan Sedati juga memberikan informasi terhadap program Jumpa Artis ini melalui media sosial Kecamatan Sedati agar masyarakat semua paham terhadap penjelasan program Jumpa Artis begitupun juga terhadap alur-alurnya. Diadakannya sosialisasi ini mendapat kritikan yang positif dari masyarakat. Kritikan tersebut telah disampaikan oleh Ibu Yanti yang merupakan masyarakat di Kecamatan Sedati

“ menurut saya sosialisasi baik secara online maupun offline sangat berguna bagi kami sebagai warga Kecamatan Sedati. Dari sosialisasi itu kami semua paham mengenai program Jumpa Artis. Semenyenangkan suasana sosialisasinya pembawaannya yang santai dan mudah dipahami. Waktunya juga ngga lama-lama banget jadi tidak gampang bosan. Dari sosialisasi ini saya mengerti bagaimana alur dari awal hingga akhir untuk mengurus KIA, jadi saya dengan mudah mendapatkan pelayanan pengurusan Kia untuk anak saya. Apalagi KIA itu sangat penting untuk anak saya bersekolah, ditambah lagi ada pelayanan jemput bola secara gratis malah memudahkan saya sebagi ibu rumah tangga yang mengurus rumah sendirian, jadi tidak harus jauh-jauh datang ke Kecamatan Sedati, saya bisa mendapatkan pelayanan semudah itu mbak. Pokoknya sosialisasi ini memberikan manfaat bagi saya untuk mengerti Jumpa Artis “ ( Hasil Wawancara 14 Maret 2023 )

Dari pernyataan Ibu Yanti diatas menggambarkan bahwa beliau senang mengikuti kegiatan sosialisasi yang di lakukan oleh kecamatan Sedati mengenai Jumpa Artis.Ibu Yanti selaku ibu rumah tangga merasa terbantu dengan adanya program Jumpa Artis ini. karena menghemat waktu, program ini juga menghemat negara apalagi untuk seseorang ibu rumah tangga seperti Ibu Yanti. Beliau mengatakan bahwa program ini dapat mempermudah beliau dalam mengurus administrasi pembuatan KIA tanpa harus datang ke Kecamatan Sedati. Pendapat lain dari Ibu Asih selaku masyarakat

“ adanya sosialisasi ini saya jadi paham alur-alurnya dari jumpa artis, karena memang saya yang kurang bisa pakai hp jadi saya mengikuti sosialisasi ini. mau mengurus apa-apa jadi gampang, jadi nggak harus datang ke Kecamatan saya sudah bisa mengurus KIA“. ( Hasil Wawancara 14 April 2023 )

Tidak hanya ibu yanti saja yang merasakan manfaatnya dari diadakannya sosialisasi ini, inu Asih juga merasakan manfaatnya mengikuti sosialisasi yang diadakan oleh Kecamatan Sedati sebagai wadah memperkenalkan dan memberikan informasi terhadap program Jumpa Artis tersebut. Sosialisasi merupakan salah satu upaya yang dilakukan Kecamatan Sedati dalam memperkenalkan program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ). Dari adanya sosialisasi ini masyarakat memahami program Jumpa Artis inii mulai dari pemahaman tentang program ini hingga sampai alur proses dalam layanan Jumpa Artis. Selain memberikan pemahaman terhadap pelayanan administrasi tujuan diadakannya sosialisasi untuk bisa berkomunikasi secara langsung dengan masyarakat di Kecamatan Sedati karena pentingnya menjalin hubungan baik dengan



masyarakat di Kecamatan Sedati mampu memberikan hal positif mengenai Kecamatan Sedati terhadap pelayanannya.

#### **4.3.2 Koordinasi Rutin**

Koordinasi Rutin yang dilakukan oleh Kecamatan Sedati bisa berupa rapat rutin dan juga bisa pelatihan rutin, kedua kegiatan tersebut menjadikan program Jumpa Artis ini dapat berjalan dengan baik. Kecamatan Sedati kerap melakukan evaluasi dan arahan pada saat Apel Pagi ataupun juga dalam rapat rutin yang dilakukan guna mengevaluasi dan berkoordinasi antar tiap bidang agar mampu saling bekerja sama guna tercapainya tujuan dengan baik. pelaksanaan apel pagi bagi Kecamatan Sedati memang kegiatan rutin guna seluruh pegawai sudah siap untuk bekerja pada hari itu dan juga menyampaikan informasi-informasi kepada seluruh pegawai, sementara pelaksanaan rapat yang dilakukan dua minggu satu kali dilakukan guna untuk mengavaluasi kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan serta melakukan koordinasi antar tiap bagian dan bidang, dan diharapkan pada setiap rapat rutin semua bagian atau bidang memberikan suatu pemikiran-pemikiran atau inovasinya guna untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Mengenai penjelasan koordinasi rutin akan disampaikan oleh Bapak Suudin selaku pengelola data

“ untuk koordinasi rutin sudah kita laksanakan. Diadakan rapat rutin untuk membahas mengenai program jumpa artis diperuntukkan agar program ini semakin baik.kita juga sering mengikuti pelatihan-pelatihan mengenai pelayanan publik agar ilmu yang kita dapat juga bisa kita terapkan di program jumpa artis ini. didalam rapat biasanya kita membahas mengenai permasalahan-permasalahan yang ada pada program jumpa artis, evaluasi setiap kegiatan program jumpa artis, dan juga kita saling berdiskusi mengenai upaya apa untuk meminimalisir permasalahan yang ada. mustahil apabila tidak ada permasalahan didalamnya

cuman kita ngga publik, sebisa mungkin setiap rapat kita selalu menvari solusi setiap permasalahan yang ada. Jadi jangan sampai masyarakat mengetahui permasalahan itu. Jadi tetep setiap setelah kegiatan kita selalu adakan evaluasi agar koordinasi setiap anggota tetap terjaga” ( Hasil Wawancara 11 April 2023 )

Sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Bapak Suudin selaku pengelola data, beliau menyampaikan adanya koordinasi rutin yaitu diselenggarakan melalui rapat dan pelatihan. Yang mana mengadakan rapat untuk menyelesaikan masalah yang ada pada program Jumpa Artis, evaluasi yang dilakukan setiap sesudah kegiatan berlangsung berguna untuk berjalannya program Jumpa Artis kedepannya. mengikuti pelatihan juga dilakukan, dari pelatihan tersebut akan diterapkan agar ilmu yang tersalurkan menjadi bermanfaat. Ibu Lilis Sunarlis selaku pengelola data juga memberikan pendapat

“ koordinasi rutin selalu kita terapkan sebelum maupun sesudah kegiatan, jadi ada rapat sebelum program jumpa artis berjalan guna untuk memberikan informasi-informasi agar petugas yang bertugas pada program jumpa artis ini tidak mbleset, jadi kita harus tetap berkoordinasi sebelum acaranya berlangsung. Setelahnya program dijalankanpun kita masih ada rapat untuk evaluasi membahas permasalahan yang ada, yang mana nantinya akan kita sampaikan kepada atasan. Dan akan dirapatkan solusi yang tepat untuk permasalahan tersebut. Setiap program ini berjalanpun kita harus saling koordinasi agar tidak terjadi miskom antar petugas sebisa mungkin kita harus bisa menjalin komunikasi yang baik dengan sesame petugas” ( Hasil Wawancara 11 April 2023 )

Koordinasi antar petugas memang sangat dibutuhkan sesuai dengan apa yang disampaikan oleh bapak Suudin dan juga Ibu Lilis Surnarlis yang tidak terlepas dengan kata-kata komunikasi. Memang dalam sebuah menjalankan kegiatan komunikasi sangatlah penting. Koordinasi rutin dilakukan sebelum kegiatan dan sesudah kegiatan, rapat itu dilakukan agar meminimalisir adanya kesalahan yang fatal. Maka dari itu perlu

diadakannya rapat sebelum acara, selain dilakukan sebelum kegiatan Kecamatan Sedati juga mengadakan evaluasi setelah kegiatan berlangsung yang dimana setiap kegiatan yang telah dilaksanakan dapat di sampaikan kepada atasan guna mendapatkan solusi terhadap permasalahan yang ada.

Kecamatan Sedati kerap melakukan evaluasi dan arahan pada saat Apel Pagi ataupun juga dalam rapat rutin yang dilakukan guna mengevaluasi dan berkoordinasi antar tiap bidang agar mampu saling bekerja sama guna tercapainya tujuan dengan baik. pelaksanaan apel pagi bagi Kecamatan Sedati memang kegiatan rutin guna seluruh pegawai sudah siap untuk bekerja pada hari itu dan juga menyampaikan informasi-informasi kepada seluruh pegawai, sementara pelaksanaan rapat yang dilakukan dua minggu satu kali dilakukan guna untuk mengavaluasi kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan serta melakukan koordinasi antar tiap bagian dan bidang, dan diharapkan pada setiap rapat rutin semua bagian atau bidang memberikan suatu pemikiran-pemikiran guna untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Koordinasi rutin yang dilakukan oleh Kecamatan Sedati berupa diadakannya rapat rutin sebelum dan sesudah dilaksanakannya program Jumpa Artis

Dalam sebuah penyedia layanan komunikasi merupakan hal yang sangat penting dimana kita harus melakukan koordinasi rutin agar mencegah permasalahan-permasalahan. Koordinasi rutin yang dilakukan oleh Kecamatan Sedati berupa diadakannya rapat rutin sebelum dan sesudah dilaksanakannya program Jumpa Artis di desa-desa Kecamatan sedati.

Rapat rutin bentuk koordinasi yang telah dilakukan oleh Kecamatan sedate, dari rapat tersebut dilakukannya pelaporan kepada atasan terhadap kegiatan yang telah dilakukan. Setiap pegawai pun di haruskan untuk saling berkoordinasi agar pelaksanaak kegiatan Jumpa Artis ini berjalan dengan baik dan lancar. Semakin erat antar anggota akan semakin baik pula koordinasinya. Dalam rapat pegawai menyampaikan kendala apa yang telah dialami untuk dicarikan solusinya.

#### **4.3.3 Peningkatan Sarana dan Prasarana**

Sarana dan Prasarana merupakan elemen penting dalam menjalankan suatu kegiatan. Yang dapat diketahui bahwa ada permasalahan yang dialami oleh Kecamatan Sedati mengenai sarana dan prasarana dalam menjalankan kegiatan Jumpa Artis. Upaya untuk mengatasi hambatan yang terjadi di instansi Kecamatan Sedati pada bidang infrastruktur yaitu pihak instansi telah mengajukan proposal pengadaan barang untuk Kecamatan Sedati ditambah, melengkapi sarana dan prasarana yang masih kurang serta memperbaiki sarana dan prasarana yang sudah tidak layak pakai di Kecamatan Sedati. Kendala dalam sarana dan prasarana akan membuat terganggunya sebuah kegiatan. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Suudin selaku pengelola data

“ untuk masalah sarana dan prasarana yang sudah di jelaskan tadi, kita sudah mengajukan permohonan untuk penggandaan sarana transportasi kepada atasan, tetapi masih dipertimbangkan dan akan masih dirapatkan kepada seluruh pegawai Kecamatan Sedati, memangkan untuk masalah transportasi tidak bisa langsung, ketika kita mengajukan pengajuan tidak langsung di acc ada beberapa tahap dalam penerimaan surat tersebut. Kita sebagai bawahan harus banyak-banyak sabar yang

penting kita selalu mengupayakan agar kegiatan jumpa artis ini tetap berjalan dengan baik lansukses, itu sih yang penting. Kalau maslaha tempatnya kita selalu serahkan kepada perangkat desa seperti kepala desa nanti biar di rembukkan sama RT,RW bagaimana enaknya “ ( Hasil Wawancara 11 April 2023 )

Permasalahan yang dialami Kecamatan Sedati yang berhubungan dengan sarana dan prasarana sudah diadukan kepada atasan, keputusan berada pada atasan sehingga pegawai yang menjalankan program Jumpa Artis ini menunggu bagaimana keputusan yang diberikan oleh atasan. Hal itu juga di sampaikan oleh Ibu Lilis Sunarlis selaku pengelola data

“ kalau masalah mengenai sarana dan prasarana kita serahkan kepada atasan mbak bagaimana hasilnya kita menerimanya, soalnya memang sudah kita ajukan tetapi masih dipertimbangkan apalagi kalau maslaha transportasi jadi harus benar-benar sabar. Kalau tempat pun ya gimana ya mbak kita sebagai penyelenggara sudah menyampaikan jadwal kepada kepala desa tetapi kan kalau tiba-tiba ada acara mendadak biar mereka yang mencarikan tempat pokoknya kegiatan Jumpa Artis ini bagaimana caranya harus terlaksanan dengan sukses “. ( Hasil Wawancara 11 April 2023)

Dari pernyataan yang dilontarkan Bapak Suudin dan Ibu Lilis Sunarlis, bahwa mengenai sarana transportasi yang di gunakan untuk kegiatan Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) ini sudah diajukan kepada atasan tapi masih belum ada keputusan yang artinya bahwa pegawai yang bertugas sebagai penyedia layanan pada Program Jumpa Artis di perkenankan untuk bersabar. Karena memang keputusan terakhir ada di tangan atasan. Beliau menyampaikan bahwa meskipun ada kendala dalam kegiatan Jumpa Artis tetapi harus tetap berjalan dengan sukses agar masyarakat tidak kecewa dengan Kecamatan Sedati. Karena memang program ini di buat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kecamatan Sedati. Adanya kendala dalam melaksanakan program Jumpa Artis ini tidak membuat pegawai Kecamatan Sedati menyerah begitu, mereka meyakini

bahwa ada jalan lain untuk mencapai keberhasilan berjalannya program tersebut. Sesuai dengan tujuan awal dibentuknya program ini agar mampu membantu masyarakat.

Program ini belum menyentuh pada lapisan masyarakat, kerana tidak semua masyarakat memanfaatkan program tersebut. Dapat dilihat oleh penulis dari ketiga rumusan masalah dalam pembahasan mengenai program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) yaitu tergantung pada penyedia layanan, apabila pelayanan yang diberikan baik, maka masyarakat merasa terbantu dengan adanya program ini. mendapatkan respon baik dari masyarakat Kecamatan Sedati ini ammpu membuat Kecamatan Sedati merasa bangga terhadap apa yang telah kecamatan Sedati ciptakan. Pihak Kecamatan sedati mengakui bahwa layanan program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) ini mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sedati. Program yang di buat oleh Kecamatan Sedati mendapat dukungan penuh dari pihak pemerintah Kabupaten Sidoarjo dan juga mendapat kritik positif dari masyarakat. Banyak masyarkat merasa terbantu dengan adanya program Jumpa Artis ini. Selain membantu masyarakat dalam kepengurusan administrasi, program Jumpa Artis juga mampu semua proses administrasi menjadi sangat mudah, praktis tanpa harus datang ke Kecamatan Sedati.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

1. Implementasi program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) di Kecamatan Sedati mempermudah pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil masyarakat di Kecamatan Sedati dan sesuai dengan visi dan misinya

1. Komunikasi

Komunikasi yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Sedati merupakan kegiatan dalam memberikan perintah, petunjuk maupun informasi untuk masyarakat yang ada di Kecamatan Sedati sebagai pendekatan dalam mengarahkan dan menggerakkan seseorang dalam mendukung dan mensupport adanya program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) ini. komunikasi yang dilakukan oleh Kecamatan Sedati dalam memberikan informasi terkait program Jumpa Artis melalui sosialisasi dan melalui media sosial, sehingga masyarakat dapat mengetahui lebih dalam mengenai program Jumpa Artis ini. Pengetahuan atas apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan apabila komunikasi berjalan dengan baik sehingga program Jumpa Artis ini mampu membantu masyarakat Kecamatan Sedati dalam memperoleh pelayanan administrasi dengan mudah.

## 2. Sumber Daya

Sumber daya memang sangatlah penting. Tidak bisa sembarangan memilih pelaksananya sehingga pihak Kecamatan Sedati melakukan pemilihan dengan ketat dan mereka pun juga diberikan pelatihan agar lebih berkompetensi. Setiap bidang memiliki potensi yang berbeda-beda sehingga Kecamatan sedati harus pintar-pintar dalam pemilihan pelaksa program Jumpa Artis ini. adanya seleksi dan pelatihan khusus yang diadakan pihak Kecamatan Sedati ini merupakan upaya yang terbaik dalam pemilihan pelaksana yang sesuai dengan bidangnya. Kurangnya sumber daya manusia yang di Kecamatan Sedati menjadi salah satu kendala yang dialami oleh Kecamatan Sedati.

## 3, Disposisi

Dengan hal itu pihak Kecamatan Sedati tidak sembarangan dalam pemilihannya. Ada beberapa kriteria yang harus melekat pada seorang pelaksana yaitu pelaksana Jumpa Artis. Bertanggungjawabpun tidak cukup dalam pemilihan pelaksana program ini, karakteristik yang dimiliki oleh setiap pelaksa pelayanan yaitu komunikasi, sikap pelayang yang baik, berkompetensi dalam bidang tersebut. Dengan adanya itu dapat membuat merasa percaya terhadap kecamatan Sedati dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kecamatan sedati.



## 5. Struktur Birokrasi

Adanya program Jumpa Artis ini karena adanya peraturan Kemendagri No 17 Tahun 2016 mengenai pedoman penelitian dan pengembangan di Kementerian dalam negeri dan pemerintah daerah. Program ini berjalan pada tahun 2020 di Kecamatan Sedati. Alur adanya program Jumpa Artis ini yaitu dari peraturan Kemendagri lalu turun ke pemerintah kabupaten lalu kabupaten Sidoarjo memberikan perintah kepada Kecamatan Sedati untuk membuat sebuah program baru dengan tujuan membantu permasalahan di masyarakat. Tingkat keberhasilan program Jumpa Artis yang sedang dijalankan oleh Kecamatan Sedati dapat dilihat dari struktur birokrasi. Apabila struktur birokrasi tidak mendukung kebijakan yang telah ditetapkan, maka akan menyebabkan sejumlah sumber daya menjadi tidak efektif, yang pada akhirnya akan menimbulkan hambatan dalam program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) tersebut. Pegawai Kecamatan Sedati harus mampu mengenal dan memahami apa yang akan dilakukan, mempunyai dorongan serta bantuan fasilitas untuk melakukannya. Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi program yang dijalankan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar. SOP menjadi pedoman bagi pegawai Kecamatan Sedati dalam bertindak.

1. Faktor pendorong dan penghambat yang mempengaruhi implementasi program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis )

Faktor Pendorong

1. Kebijakan

Faktor pendorong dan faktor penghambat pada implementasi program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) di Kecamatan Sedati yaitu bermula pada kebijakan pemerintah mengenai Undang-Undang tentang Inovasi Daerah yang dimana di dorong untuk instansi di Kabupaten Sidoarjo membuat sebuah kebijakan yang di keluarkan oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo, yaitu mengharuskan pembuatan inovasi program dalam bidang pelayanan oleh instansi-instansi daerah. Maka dari itu, Kecamatan Sedati membuat suatu program layanan Jumpa Artis yaitu Jemput Bola Pelayanan Gratis. Program ini mempermudah masyarakat di daerah Kecamatan Sedati dalam memperoleh pelayanan bidang administrasi dengan mudah dan praktis. Kebijakan ini mendobrak instansi-instansi daerah dalam membuat sebuah program dengan tujuan dapat mempermudah masyarakatnya.

Faktor Penghambat

1. Sumber Daya Manusia

SDM yang ada di Kecamatan Sedati sangat kurang, maka dari itu kecamatan Sedati harus bisa membagi SDM antar bidang, tetapi dari keterbatasan SDM yang ada di Kecamatan Sedati tidak menutup kemungkinan bahwa Kecamatan Sedati selalu memberikan pelayanan

terbaik untuk masyarakat yang ada di Kecamatan Sedati terutama dalam mengikuti proram Jumpa Artis tersebut. Dalam memilih kriteria SDM yang terbaik untuk mengimplementasikan program Jumpa Artis ini pihak instansi menyediakan SDM yang sangat berkompeten dalam hal pelayanan sehingga dapat mengurangi tingkat permasalahan yang ada di Kecamatan Sedati terutama pada bidang pelayanan.

## 2. Kurangnya Pengetahuan Masyarakat

Kurangnya kesadaran masyarakat mengenai program tersebut yaitu karena program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) masih terbilang program yang baru di luncurkan oleh pihak Kecamatan Sedati masih banyak masyarakat yang kurang mengetahui program tersebut. Sehingga adanya penurunan dalam pelayanan administrasi , masyarakat menganggap masih ada kesulitan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

## 3. Sarana dan Prasarana

Faktor penghambat sarana dan prasarana terletak pada transportasi dan lokasi. Kedua kendala tersebut tidak membuat Kecamatan Sedati menyerah dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat yang ada di Kecamatan Sedati. Apapun diusahakan oleh Kecamatan Sedati. Keterbatasan transportasi di kecamatan Sedati membuat instansi tersebut harus bisa mengatur jadwal agar kegiatan-kegiatan yang ada di Kecamatan Sedati dapat berjalan dengan baik dan lancar. Banyak cara yang dilakukan oleh Kecamatan Sedati apabila tempat yang mereka

gunakan ditempat untuk kegiatan lainnya, Kecamatan Sedati bisa menggunakan tempat lain untuk tetap melaksanakan kegiatan program Jumoa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) tersebut.

2. Upaya yang dilakukan dalam mengimplementasikan program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis )

1. Sosialisasi

Upaya yang telah dilakukan Kecamatan Sedati dalam menyelesaikan kendala-kendala yang ada yaitu melalui sosialisasi, upaya tersebut dilakukan karena tidak semua masyarakat memegang sosial media jadi perlu pertemuan tatap muka yang di lakukan Kecamatan Sedati agar masyarakat mampu mengetahui program tersebut.

2. Koordinasi Rutin

Upaya yang kedua yaitu adanya Koordinasi rutin yang dilakukan Kecamatan Sedati agar tidak terjadi miss komunikasi dalam memberikan pelayanan, melakukan rapat rutin dan juga evaluasi setelah acara berlangsung

3. Peningkatan Sarana dan Prasarana

Upaya yang ketiga yaitu peningkatan sarana dan praarana, untuk transportasi sudah diajukan tapi belum ada tindakan langsung oleh atasan, untuk lokasi atau tempat diselenggarakannya sosialisasi maupun pelayanan program Jumpa Artis selalu dikomunikasikan oleh kedua belah pihak yaitu Kecamatan Sedati dan juga Desa yang bertempatan untuk melaksanakan program Jumpa Artis.

## 5.2 Saran

1. Kecamatan Sedati lebih meningkatkan komunikasi terhadap masyarakat agar program Jumpa Artis semakin di ketahui oleh masyarakat
2. Perlu adanya penambahan pegawai yang berkompetensi dalam setiap bidang, karena masih adanya kekurangan pegawai pada Kecamatan Sedati
3. Diperlukan penambahan layanan dalam program Jumpa Artis seperti layanan E-KTP, KK, dll.
4. Penambahan wilayah dalam pelaksanaan Jumpa Artis
5. Adanya penambahan transportasi agar tidak ada kendala dalam melaksanakan program Jumpa Artis.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Agustino, Leo, Ph.D. 2020. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabet
- Alfisyahrin, Muhammad (ed). 2018. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia
- dr. Dadang Suwandang, S.E., M.M., M.Ak., Ak., CA., dkk. 2021. MAL PELAYANAN PUBLIK Percepatan Peningkatan Kualitas Inovasi Layanan Masyarakat. Remaja Rosdakarya, Bandung
- dr. Syahrudin, S.E., M.Si. 2019. *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Studi Kasus*. Nusamedia
- Dwiyanto, Agus. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaborasi*. UGM Press
- Dwiyanto, Agus. 2018. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayann Publik*. Gadjah Mada University Press
- Indah Midarti, Lely. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola Yang Baik*. UB Press
- Katharina, Riris . Ardiyanti, Handri. Dkk. 2018. *Peningkatan Pelayanan Publik Di Indonesia*. Yayasan Putaka Obor Indonesia, Jakarta
- Nugroho, Riant. 2021. *Kebijakan Publik: Implementasi dan Pengendalian Kebijakan*. PT. Elex Media Komputindo
- Prof. dr. Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Alfabeta, Bandung
- Supriyanto, Agus, dkk. 2017. *Mencipta Inovasi (Inovasi Untuk Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan)*

### Artikel/ Jurnal

- Aprillia, Ulya. 2019. EFEKTIVITAS PELAYANAN JEMPUT BOLA DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BONE PROVINSI SULAWESI SELATAN.
- Arma, Fausiah, Husain Hamka, and Juharni Juharni. 2021. "Peningkatan Pelayanan Ktp-Ektronik Melalui Inovasi Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai." *Jurnal Paradigma Administrasi Negara* 2 (2): 74–80. <https://doi.org/10.35965/jpan.v2i2.384>.

Moch Sahrul Dwi Setiawan. 2022. JEMPUT BOLA E-KTP DI KELURAHAN BARATA JAYA GUBENG SURABAYA. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, Vol. 2 No. 05, September (2022) e-ISSN: 2797-04692

Oktaviana, Lolita. 2017. “Strategi Peningkatan Pelayanan Pembuatan E-KTP Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.” *Unair 5*: 1–8.

Putri Bunga Kasih, Hagia Harsanti. 2022. “IMPLEMENTASI PROGRAM JEMPUT BOLA LAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL 4 (November): 114–28.

### **Internet**

[Sosialisasi: Pengertian, Tujuan, Fungsi, dan Jenisnya \(kompas.com\)](#)

( Diakses pada tanggal 28 Mei 2023 )

[Koordinasi Adalah: Apa Itu, Contoh, dan Fungsinya \(detik.com\)](#)

( Diakses pada tanggal 28 Mei 2023 )

[Komunikasi: Pengertian Para Ahli, Fungsi, Tujuan, dan Jenis-Jenisnya Halaman all - Kompas.com](#)

( Diakses pada tanggal 28 Mei 2023 )

[Implementasi: Pengertian, Tujuan, dan Jenis-Jenisnya - Gramedia Literasi](#)

( Diakses pada tanggal 28 Mei 2023 )

[Sarana dan Prasarana: Definisi, Fungsi, Ruang Lingkup, serta Contohnya \(kompas.com\)](#)

( Diakses pada tanggal 28 Mei 2023 )

## **LAMPIRAN**

### **Lampiran 1 : Pedoman Wawancara**

#### **1. Implementasi Program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) Di Kecamatan Sedati**

##### **A. Komunikasi**

1. Bagaimana implementasi program jumpa artis di kecamatan Sedati
2. Apa itu jumpa artis
3. Bagaimana asal muasal diciptakannya program jumpa artis ( siapa yg mengusulkan ide, kapan diciptakannya )
4. Seberapa penting bagi Kecamatan Sedati mengenai program jumpa artis
5. Seberapa siapkah Kecamatan Sedati dalam menciptakan program jumpa artis
6. Apa tujuan diciptakannya program jumpa artis
7. Apa manfaat bagi Kecamatan Sedati dalam menciptakan program jumpa artis
8. Bagaimana peran Kecamatan Sedati dalam memperkenalkan program Jumpa Artis

##### **Wawancara Masyarakat**

1. Apakah program jumpa artis ini cukup membantu masyarakat dalam mempermudah memperoleh pelayanan

##### **B. Sumber Daya**

1. Seberapa penting Sumber Daya menurut anda
2. Hasil apa yang telah dicapai setelah adanya program jumpa artis



3. Apakah program jumpa artis ini mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan Sedati
4. Apa kelebihan dan kekurangan program jumpa artis
5. Bagaimana peran Kecamatan Sedati dalam memperkenalkan program jumpa artis kepada masyarakat
6. Apakah program jumpa artis ini sudah cukup efektif dalam melayani masyarakat
7. Kendala apa saja yang dialami kec sedati pada pelayanan program jumpa artis

### **C. Disposisi**

1. Seberapa pentingkah pemilihan sumber daya manusia untuk menjalankan program Jumpa Artis
2. Permasalahan apa saja yang sering terjadi dalam program jumpa artis
3. Media apa saja yang dipergunakan Kecamatan Sedati dalam memperkenalkan program jumpa artis
4. Apakah informasi yang telah diberikan mengenai program jumpa artis sudah cukup membantu masyarakat

## Wawancara Masyarakat

1. Bagaimana menurut anda mengenai sikap dan respon dari pegawai Kecamatan Sedati

### **D. Struktur Birokrasi**

1. Seberapa penting menjalankan SOP bagi pegawai Kecamatan Sedati
2. Layanan apa saja yang terdapat pada program jumpa artis
3. Apakah program jumpa artis mendapat dukungan dari pihak Kecamatan Sedati baik pegawai maupun pimpinan
4. Apakah program jumpa artis ini mampu mewujudkan visi dan misi dari Kecamatan Sedati yaitu terwujudnya pelayanan yang ramah, cepat, tepat dan terpadu
5. Apakah program ini memiliki SOP?

### **2. Apa faktor pendorong dan penghambat yang mempengaruhi implementasi program jumlah artis**

1. Apa faktor pendorong yang mempengaruhi implementasi program jumlah artis
2. Apa faktor penghambat yang mempengaruhi implementasi program artis
3. Mengapa Banyak masyarakat yang belum mengetahui program jumlah artis
4. Apa yang diinginkan Kecamatan Sedati agar program jumpa artis dapat berjalan dengan baik dan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan Sedati

5. Apakah semua pegawai di kecamatan Sedati mengerti mengenai program jumpa artis atau hanya orang terpilih atau berkompotensi dalam menangani program jumlah artis ini yang dapat membantu masyarakat dalam pelayanan jumlah artis
6. Berapa jumlah pegawai yang menangani program jumpa artis atau layanan setiap kali melakukan jumpa artis
7. Kesulitan apa saja yang dialami oleh pihak Kecamatan Sedati dalam menjalankan program jumpa artis dari desa ke desa
8. Apakah ada kendala dalam melaksanakan program jumpa artis dari desa ke desa
9. Apakah ada kendala dalam bidang sarana dan prasarana, Kalau boleh tahu apa saja

( bagi masyarakat )

1. Dari mana Anda mengetahui adanya program jumlah artis
2. Apa yang mendorong masyarakat dalam ikut serta program jumlah artis
3. Kelebihan dan kekurangan program jumpa artis menurut anda

### **3. Upaya yang dilakukan dalam mengimplementasikan program Jumpa Artis di Kecamatan Sedati**

#### **4. Sosialisasi**

1. Upaya yang dilakukan Kecamatan Sedati dalam memperkenalkan program jumpa artis
2. Upaya yang dilakukan Kecamatan Sedati dalam mengimplementasikan program jumlah artis

3. Bagaimana upaya Kecamatan Sedati dalam mengenai permasalahan yang ada di jumlah artis


#### **5. Koordinasi Rutin**

1. Bagaimana sosialisasi program domba artis yang dilakukan oleh kecamatan Sedati
2. Permasalahan apa yang sering muncul dalam melaksanakan program jumpa artis
3. Apakah ada evaluasi yang dilakukan oleh kecamatan Sedati mengenai program jumpa artis dan dilakukan

#### **6. Peningkatan Sarana dan Prasana**

1. Apakah Bapak atau Ibu yakin bahwa upaya yang dilakukan dalam program jumpa artis ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan Sedati
2. Apakah ada kendala dalam mengupayakan program jumpa artis ini agar dapat berjalan secara efektif

## Lampiran 2 Surat Perizinan Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
JALAN PUTAT INDAH NO.1 TELP. (031) – 5677935, 5681297, 5675493  
SURABAYA – (60189)


**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**  
Nomor : 070/ 0221 /209/2022

Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 316 ), Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 168);  
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.

Menimbang : Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya Universitas Bhayangkara Surabaya Nomor : 16/1/2023/FSP/UBHARA Tanggal : 5 Januari 2023

Nama : **DIANA EKA AGUSTINA**  
Alamat : Rungkut Alang - Alang 153 - A, RT 01/ RW 05, Kel. Kalirungkut , Kec. Rungkut, Kota Surabaya  
Pekerjaan : Pelajar / Mahasiswa  
Nomor Telpn : 08233336118  
Judul Penelitian : "Implementasi Kebijakan Program JUMPA ARTIS (Jemput Bola Pelayanan Gratis ) dalam Pelayanan E-KTP di Kecamatan Sedati"  
Bidang Penelitian : Mencari data, Wawancara, Penelitian / Ilmu Sosial Dan Budaya  
Lokasi Penelitian : Kecamatan Sedati Kab Sidoarjo  
Waktu Penelitian : 3 (Tiga) bulan  
Status Penelitian : Baru  
Anggota Tim Penelitian : -

Dikeluarkan di : Surabaya  
Pada Tanggal : 6 Januari 2023

An. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
PROVINSI JAWA TIMUR  
Sekretaris  
  
**NURRIANSOR S.Pd, M.Kes**  
(Via)  
NIP. 19760204 200012 1 006

**Tembusan :**  
Yth. Bupati Sidoarjo  
Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

### Lampiran 3 Kartu Bimbingan Skripsi



YAYASAN BRATA BHAKTI DAERAH JAWA TIMUR  
 UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA  
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**  
 Kampus: Jl. Ahmad Yani 114 Surabaya Telp. 031 - 8285602, Fax. 031 - 8285601

**FORM BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : DIANA EKA AGUSTINA NIM : 1913121041  
 Judul Skripsi : Peran Komunikasi Organisasi Dalam Menunjang Pelayanan Publik Khususnya Fungsi Informatif Di Kecamatan Sedati (Ganti Judul)  
 Pembimbing 1 : Dra. Tri Prasetyowati, M.Si. NIDN : 0727076701  
 Pembimbing 2 : Bagus Ananda Kurniawan, S.A.P., M.A.P. NIDN : 0723059004

NO	TANGGAL	CATATAN REVISI	ACC
1.	06/01/2023	Catatan revisi pengajuan judul : --tidak ada-- fokus penelitian. kerangka konseptual	td
2.	18/01/2023	teknik Analisis Data (bisa 1, 2)	td
3.	17/02/2023	Sumber Informasi dan kerangka konseptual Bab 3	td
4.	24/02/2023	Definisi konsep, literatur belakang, lokasi penelitian	td
5.	17/03/2023	Daftar pustaka Bab II - BAB III	td
6.	11/05/2023	Perbaikan kerangka, Bab IV	td
7.	15/05/2023	penambahan di Bab II & Bab III (Dite).	td
8.	25/05/2023	Perbaikan kerangka dan format dan transkrip	td

Surabaya, 9 September 2022

Disetujui pada tanggal :

.....  
 untuk mengikuti ujian: **Proposal / Skripsi\***  
 Dosen pembimbing 1,

*[Signature]*  
 Dra. Tri Prasetyowati, M.Si.



YAYASAN BRATA BHAKTI DAERAH JAWA TIMUR  
 UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA  
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**  
 Kampus: Jl. Ahmad Yani 114 Surabaya Telp. 031 - 8285602, Fax. 031 - 8285601

**FORM BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : DIANA EKA AGUSTINA NIM : 1913121041  
 Judul Skripsi : Peran Komunikasi Organisasi Dalam Menunjang Pelayanan Publik Khususnya Fungsi Informatif Di Kecamatan Sedati (Ganti Judul)  
 Pembimbing 1 : Dra. Tri Prasetyowati, M.Si. NIDN : 0727076701  
 Pembimbing 2 : Bagus Ananda Kurniawan, S.A.P., M.A.P. NIDN : 0723059004

NO	TANGGAL	CATATAN REVISI	ACC
1	4 Mei 2023	Catatan revisi pengajuan judul : --tidak ada-- kalam wawancara spasi I, dan penambahan isi dibab 4 dan cantumkan buku yang dimiliki oleh penulis wawancara kemasyarakatan (3-4 orang) kelas menengah pelayanan jempal ahrs	B
2	17 Mei 2023	ACC	B

Surabaya, 9 September 2022

Disetujui pada tanggal :

.....  
 untuk mengikuti ujian: **Proposal / Skripsi\***  
 Dosen pembimbing 2,

*[Signature]*  
 Bagus Ananda Kurniawan, S.A.P., M.A.P.

## Lampiran 4 Dokumentasi

